

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวเคราะห์ระบบงานและโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนของ
วิทยาเขตภาคใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน
ด้านสนับสนุนในแต่ละวิทยาเขต เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์คัดเลือก
ผู้บริหารระดับผู้ช่วยอธิการบดีขึ้นไป ผู้อำนวยการกอง เลขานุภาคณะ/ศูนย์/สำนัก ส่วนผู้ปฏิบัติการ
เป็นระดับหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่ม ทั้ง 2 วิทยาเขต รวม 456 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน สนับสนุน	รวม
วิทยาเขตภาคใหญ่	78	188	266
- สัมภาษณ์	2	17	19
- สนทนากลุ่ม	76	171	247
วิทยาเขตปัตตานี	41	149	190
- สัมภาษณ์	3	3	6
- สนทนากลุ่ม	38	146	184
รวม	119	337	456

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

1. แบบวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทั้งหมดของทั้ง 2 วิทยาเขต
2. แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุน
3. สทนทากลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้าหน่วย หัวหน้างาน ผู้อำนวยการกองและเลขานุการคณะ
4. แบบสังเกตการณ์การปฏิบัติงานด้านบริหารและการจัดการด้านสนับสนุนทั้ง 2 วิทยาเขต
5. ศึกษาครูงานและสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง
ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. ประชุมระดมความคิดของทีมวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย ได้ร่วมกันประชุมเพื่อวางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นแรกตกลงให้ผู้วิจัยค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องในวิทยาเขตภาคใหญ่และปัตตานี เช่น นโยบาย โครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างการบริหารบุคคล จำนวนอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานในแต่ละวิทยาเขต รายงานการประเมินตนเอง (SAR) การมอบอำนาจในการบริหารและการจัดการที่มหาวิทยาลัยมอบให้กับผู้บริหารในแต่ละวิทยาเขต เพื่อศึกษารายละเอียดทั้งความเป็นมาและลักษณะการบริหารจัดการในระบบปัจจุบัน การแบ่งส่วนราชการภายในแต่ละวิทยาเขต จำนวนนักศึกษาและผลงานในภาพรวมของแต่ละวิทยาเขต หลังจากได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นแล้วได้ร่วมกันอภิปรายและทำความเข้าใจในระบบบริหารจัดการในแต่ละวิทยาเขตให้เข้าใจตรงกัน กรณีไม่สามารถเข้าใจตรงกันหรือขาดความชัดเจนจะทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม รวมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น และตรวจสอบความถูกต้องในเบื้องต้น โดยได้ผลสรุปว่า ควรมีการศึกษาระบบการทำงานในแต่ละกลุ่มงานรวม 9 กลุ่ม ดังนี้

1. งานบริหารทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย การบริหารเอกสาร งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย งานสาธารณูปโภค งานภูมิทัศน์ งานยานพาหนะ
2. งานบริการการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานหลักสูตร งานพัฒนาอาจารย์ งานวิจัยและตำรา งานบริการวิชาการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานทะเบียนและประเมินผล และงานบัณฑิตศึกษา
3. งานบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย งานสรรหาบุคลากร งานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรและ งานระบบข้อมูลบุคลากร
4. งานคลังและพัสดุ ซึ่งประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ และงานพัสดุ

5. งานนโยบายและแผน ซึ่งประกอบด้วย งานด้านแผนงานและงบประมาณ งานด้านวิจัยสถาบันและสารสนเทศ และงานติดตามและประเมินผล
6. งานกิจการนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย งานกิจกรรมนักศึกษา งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานแนะแนวและจัดหางาน
7. งานประกันคุณภาพ
8. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. โครงสร้างการบริหารหน่วยงานในแต่ละวิทยาเขต ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารจัดการคณะวิชา/หน่วยงาน/ศูนย์/สำนัก โครงสร้างการบริหารจัดการสำนักงานวิทยาเขต โครงสร้างการบริหารจัดการสำนักงานมหาวิทยาลัยและโครงสร้างการบริหารจัดการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

ในที่สุดคณะผู้วิจัยได้มีความเห็นร่วมกันว่า ควรมีการศึกษาระบบการทำงานในแต่ละคณะวิชา 2-3 คณะวิชาในวิทยาเขตขนาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี เพื่อใช้เป็นกรณีเทียบเคียงในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม คณะผู้วิจัยจึงร่วมกันรวบรวมเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละกิจกรรมของสำนักงานเลขานุการฯ ซึ่งทำงานด้านสนับสนุนลักษณะเดียวกันกับสำนักงานวิทยาเขตของแต่ละวิทยาเขต โดยใช้เอกสารคู่มือของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสำนักงานอธิการบดี จากการศึกษาเอกสารทั้งหมด เมื่อเข้าใจตรงกันแล้วผู้วิจัยวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1. แบ่งความรับผิดชอบงานสนับสนุนแต่ละด้านตามความชำนาญของผู้วิจัยแต่ละคน
2. ผู้วิจัยทำการศึกษารายละเอียด หลักการและแนวทางการบริหารมหาวิทยาลัยทิศทางการบริหารงานในแต่ละด้านในอนาคต
3. ผู้วิจัยทำการศึกษารายละเอียดกระบวนการดำเนินการแต่ละกิจกรรม(Work Flow)ในงานแต่ละด้านโดยเน้นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อย 2 หน่วยงาน เช่น คณะกับภาควิชา คณะกับวิทยาเขต หรือคณะกับมหาวิทยาลัย โดยดูความเกี่ยวพันระหว่างหน่วยงาน จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละกิจกรรมเป็นอย่างไร ด้วยเหตุใด มีระเบียบ มติ นโยบาย คำสั่ง รongรับหรือไม่
4. ทำการศึกษาความเป็นไปได้และแนวโน้มที่ควรจะเป็นสำหรับกิจกรรมที่ควรจะมีในอนาคต โดยให้จัดทำกระบวนการดำเนินการในแต่ละกิจกรรม (Work Flow) ในงานแต่ละด้าน ซึ่งต้องอธิบายได้ว่าทำไมต้องทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยเหตุใด มีระเบียบ มติ นโยบาย คำสั่ง รongรับหรือไม่
5. นำกิจกรรมของงานแต่ละด้านเข้าที่ประชุมคณะผู้วิจัยเพื่อร่วมพิจารณาและแสดงความคิดเห็นร่วมกันว่ามีลักษณะงาน/กิจกรรมครบถ้วนหรือไม่ Work Flow ในแต่ละกิจกรรมที่ควรจะเป็นในอนาคตมีความเหมาะสมหรือควรปรับเปลี่ยนอย่างไร จนได้ข้อตกลงร่วมกัน

6. นำ Work Flow แต่ละกิจกรรมในแต่ละงานเข้าเสนอในที่ประชุมกลุ่มในลักษณะ Focus Group ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน เลขานุการคณะ ผู้อำนวยการ เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นในข้อที่ควรปรับปรุงด้วยเหตุและผลอะไรบ้าง

7. ผู้ร่วมวิจัย ศึกษา คูงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยที่มีมากกว่า 1 วิทยาเขต

8. นำ Work Flow แต่ละกิจกรรมในแต่ละงานเข้าเสนอในที่ประชุมกลุ่มในลักษณะ Focus Group ในกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้แก่ ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี คณบดี รองอธิการบดี ที่เกี่ยวข้อง ในงานนั้นๆ ตลอดจนผู้ที่มีผลกระทบเพื่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบงานร่วมกัน จนได้ รูปแบบมีความเห็นร่วมกันว่าเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม รวมทั้งพิจารณาเสนอรูปแบบโครงสร้าง งานด้านสนับสนุนในระดับสำนักงานเลขานุการคณะ สำนักงานวิทยาเขตภาคใหญ่ สำนักงาน วิทยาเขตปัตตานี สำนักงานมหาวิทยาลัยและสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติใหม่ที่ กำลังดำเนินการนำเสนอรัฐบาล

9. สัมภาษณ์บุคคลเฉพาะรายในระดับต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมทุกด้าน

การจัดกระทำกับข้อมูล

คณะผู้วิจัยจัดกระทำกับข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำรายละเอียดข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การทำ Focus Group การ สัมภาษณ์ การประชุม การสังเกตการณ์ทำงาน แยกเป็นแต่ละกิจกรรมในแต่ละวิทยาเขต

2. สอบถามข้อมูลที่ได้ออกกับหน่วยงานระดับกอง/คณะวิชา ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เช่น กิจกรรมการเงินและพัสดุ สอบทานการทำงานกับระดับ หน่วยงานระดับคณะ และกองคลัง กิจกรรมการบริหารงานบุคคล สอบทานกับการทำงานระดับ คณะและกองการเจ้าหน้าที่ เป็นต้น และสอบทานกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3. นำรายละเอียดของแต่ละงานที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาวิเคราะห์ในที่ ประชุมกลุ่มผู้วิจัยระดมความคิดเห็นจนได้ผลสรุปในแต่ละงาน

4. ศึกษาวิเคราะห์ อำนวย บพบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของสำนักงานในแต่ละ ระดับของมหาวิทยาลัย

5. นำข้อมูลแต่ละกิจกรรมของแต่ละวิทยาเขตมารวมกันให้ได้ข้อมูลของงานด้าน สนับสนุนทั้งหมดในแต่ละวิทยาเขต วิเคราะห์ปัญหา โดยค้นหาสาเหตุ สรุปแต่ละวิทยาเขต

6. นำข้อมูลแต่ละวิชาเขามาเทียบเคียงกัน เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ ด้านภารกิจ อัตรากำลัง ลักษณะโครงสร้าง ลักษณะการบริหารจัดการในแต่ละวิชาเขต รวมถึง เปรียบเทียบกับการดำเนินการในแต่ละกิจกรรม

7. ออกแบบโครงสร้างการบริหารงานสนับสนุนให้สอดคล้องกับ

- หลักการและแนวทางการบริหารมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน
- หลักการและแนวทางการบริหารสมัยใหม่
- ผลการศึกษาที่คณะทำงานได้ศึกษาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ Content Analysis จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลจากผลการทำ Focus Group ข้อมูลการสัมภาษณ์ การประชุม และการสังเกตการณ์การทำงาน (ข้อมูลในช่วง เดือนมีนาคม2547-เมษายน 2549)