

## ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อ การดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รัชฎาพร สายสนธิ\*

สุทิป เศวตพรหม\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ จำแนกตามสถานภาพบุคลากร และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 5 วิทยาเขต จำนวน 115 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 32 คน หัวหน้าโครงการ 45 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าระบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551 เอื้อต่อการดำเนินงานบริการวิชาการและสามารถสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพได้ แต่การดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังขาดสภาพความพร้อมตัวในด้านการบริหารจัดการ ทำให้การดำเนินงานไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสถานภาพบุคลากร พบว่า ด้านระเบียบว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการเห็นด้วยมาก โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ และหัวหน้าโครงการ ตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคิดเห็นดังกล่าว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสภาพความพร้อมตัวในการบริหารจัดการ ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้า

\* นักวิชาการศึกษาชำนาญการ งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โครงการ เห็นด้วย ปานกลาง โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะเห็นด้วยมากกว่าหัวหน้าโครงการ และความแตกต่างของระดับความคิดเห็นดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปก็คือ สถานภาพบุคลากรต่างกันระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกัน ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เห็นว่ามหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระเบียบฯ ใหม่ ให้เอื้อต่อการดำเนินงานบริการวิชาการในแต่ละหน่วยงานของวิทยาเขตต่างๆ ให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการเบิกจ่ายเงินในโครงการต่างๆ ที่มีขั้นตอนมาก ลำบาก ไม่คล่องตัว การกำหนดค่าธรรมเนียมบริการวิชาการร้อยละ 15 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งเป็น ตัวเลขที่สูงเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น และการขออนุมัติโครงการฝึกอบรมในแต่ละครั้งที่มีขั้นตอนทางเอกสารมาก รวมถึงคำตอบแทนด้านวิทยากรที่อาจจะไม่เหมาะสมกับคุณวุฒิและความชำนาญของวิทยากร ด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้าโครงการ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า มหาวิทยาลัยควรจะมีการมอบอำนาจให้คณะ/หน่วยงานได้มีโอกาสดำเนินการโครงการบริการวิชาการด้วยตัวเองได้โดยตรง เพราะไม่เพียงแต่จะเป็นการแบ่งเบาภาระงานของมหาวิทยาลัยได้เท่านั้น แต่จะเป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านบริการวิชาการของแต่ละวิทยาเขตได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็นมากที่สุด และจะเป็นการลดขั้นตอนในการบริหารจัดการ ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้มีการนำผลงานบริการวิชาการไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการสร้างสรรค์งานได้มากขึ้น

คำสำคัญ    ความคิดเห็น    วิทยาเขต    หน่วยงาน    บุคลากร    บริการทางวิชาการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### Abstract

The purposes of this research were: to investigate opinions of personnel of Prince of Songkla University on the university's operations in academic services and the opinions were classified according to the personnel's work status, and to collect opinions and recommendations of personnel of the university on the university's operations in academic services. The subjects of the study were 115 officials from all five campuses of Prince of Songkla University consisting of three groups of subjects: 32 university administrators, 45 project leaders, and 38 academic services officials. The instruments used were a questionnaire and interview questions. The data were analyzed using descriptive statistics showing percentage, mean and standard deviation, and t-test and one-way ANOVA.

The results of the study revealed that:

The personnel of Prince of Songkla University thought that Prince of Songkla University Regulations on Academic Services B.E. 2551 (2008) contributed to the operations in providing academic services and to their career advancement. However, the present operations still lacked

practicality in terms of management making them not as efficient as they should have been.

The comparison of the opinions of the personnel classified according to their work status revealed that all of the three groups of subjects agreed with the Prince of Songkla University Regulations on Academic Services B.E. 2551 (2008), and the group of university administrators agreed at the highest level, followed by academic services officials, and project leaders, respectively. The difference between the levels of agreement was statistically significant at the level .05. On comparing each pair using LSD, it was found that university administrators had different opinions from project leaders and academic services officials, and the difference was statistically significant. On the practicality of management, the university administrators and project leaders agreed at a moderate level but the level of agreement of the university administrators was significantly higher, at .05, than that of the project leaders. In sum, personnel with a different work status had a different opinion on the operations in academic services.

Regarding recommendations on the Prince of Songkla University Regulations on Academic Services B.E. 2551 (2008), Prince of Songkla University personnel recommended that the regulations should be revised so that they can contribute more to academic services provided by each unit of all the university campuses. This is because there are too many steps in financial procedure that cause delays and impracticalities. In addition, the academic services fee of 15 percent of the total amount is too high when compared with other universities. The procedure for project approval involves too many steps and too much paperwork. The speakers fees may not be relevant to their qualifications and expertise. Regarding the practicality of management, the university administrators and project leaders had the same opinion that the university should authorize each faculty or unit to manage its own projects. This is because it not only alleviates some burden of the university administrators but also extensively meets the needs in academic services of each campus in addition to reducing the number of steps in administrative procedure that can speed up the operation. In terms of career advancement, it is recommended that the university should allow lecturers to use their work in providing academic services in applying for an academic title which will be an incentive for them to produce more creative work.

Keyword : Opinions of Personnel of Prince of Songkla University, Outreach

Mission

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถาบันทางวิชาการระดับสูงที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ มีภารกิจหลัก 4 ประการ เช่นเดียวกับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ สำหรับด้านการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้มีการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง และได้มีการพัฒนาทั้งในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการสร้างระบบบริการวิชาการในลักษณะที่เปิดกว้าง หลากหลายรูปแบบเป็นที่ยอมรับของชุมชน โดยมีหน่วยงานดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการสำหรับการเรียนรู้แก่ชุมชน เช่น สถานีวิทยุ สถานีบริการชุมชน หน่วยบริการห้องสมุด หน่วยบริการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์/วิศวกรรมศาสตร์ หน่วยบริการคอมพิวเตอร์ หน่วยบริการให้คำปรึกษา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2549, 129) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แบ่งลักษณะงานบริการวิชาการออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) ประเภทให้เปล่าแก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและยากไร้ที่มหาวิทยาลัยจะต้องรับผิดชอบงบประมาณในการดำเนินการทั้งหมด 2) ประเภทให้บริการโดยไม่มุ่งหวังผลกำไร สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณจำกัด มหาวิทยาลัยจะจัดสรรงบประมาณให้ส่วนหนึ่งเพื่อสนับสนุนในการจัดกิจกรรม โดยให้ผู้ให้บริการหรือผู้ร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วมในการออกค่าใช้จ่ายด้วยส่วนหนึ่ง และ 3) ประเภทหารายได้เลี้ยงตัวเอง หรือให้บริการโดยมีผลกำไร เป็นกิจกรรมที่มุ่งบริการสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีงบประมาณเพียงพอ มหาวิทยาลัยไม่มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมในลักษณะนี้ แต่เป็นกิจกรรมที่จะต้องหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองและเพื่อพัฒนาหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2537, 1) และทั้งนี้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2536 และประกาศใช้ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2551 เพื่อให้ระเบียบมีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยได้กำหนดรูปแบบการให้บริการทางวิชาการออกเป็น 7 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม การให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ 2) การให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ 4) การศึกษา สำนวน วิเคราะห์ ออกแบบและประเมิน 5) การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ 6) การให้บริการข้อมูล การแปล 7) การให้บริการวิชาการอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2551, 2) จากที่มหาวิทยาลัยได้ประกาศใช้ระเบียบดังกล่าวและแบ่งกลุ่มการให้บริการทางวิชาการ 7 กลุ่มที่กล่าวมานั้น มหาวิทยาลัยได้จัดสัมมนาเครือข่ายงานบริการวิชาการเพื่อชี้แจงระเบียบว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 และได้ตั้งกลุ่มเครือข่ายงานบริการวิชาการเพื่อติดต่อทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้คณะ/หน่วยงานสามารถสอบถามมายังงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยได้ และงานบริการวิชาการได้ตอบคำถามโดยเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของงานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา โดยใช้หัวข้อว่าคำถามที่พบบ่อย (Frequency Answer Question : FAQ) ทำให้งานบริการวิชาการได้รับทราบปัญหาและข้อขัดข้องในการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ปัญหาของการดำเนินงานบริการวิชาการที่พบจะเป็นการให้บริการวิชาการประเภทที่ 3 คือ

ประเภทหารายได้เลี้ยงตัวเอง หรือให้บริการโดยมีผลกำไร เนื่องจากกระเป๋ยบดงกล่าวจะเกี่ยวข้องและมีหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการทางวิชาการประเภทที่ 3 โดยตรง และจากสภาพการดำเนินงานที่ผ่านมา บุคลากรมหาวิทยาลัยได้สะท้อนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบริการวิชาการในด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ว่ายังมีปัญหาในด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น การบริหารจัดการเรื่องการเงิน ซึ่งยังคงอิงระเบียบของทางราชการคือกระทรวงการคลัง ฯลฯ ตลอดจนปัญหาด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ เช่น ผลงานโครงการบริการวิชาการไม่สามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ฯลฯ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เห็นว่ายังไม่มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานบริการวิชาการอย่างจริงจัง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเน้นลักษณะการให้บริการวิชาการแบบหารายได้เลี้ยงตัวเอง ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสถานภาพบุคลากร เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### วิธีการศึกษา

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 5 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตภูเก็ต วิทยาเขตสุราษฎร์ และวิทยาเขตตรัง จำนวน 230 คน จากนั้นได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่ายโดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ประมาณร้อยละ 50 จากประชากรในแต่ละกลุ่ม จนได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 115 คน และสามารถจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สำนัก สถาบัน ของทุกวิทยาเขต จากประชากร จำนวน 63 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน

2. หัวหน้าโครงการบริการวิชาการ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 ถึง ปีปัจจุบัน จากประชากร จำนวน

87 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน

3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของคณะ / หน่วยงาน จากประชากร จำนวน 80 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 38 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดทำการสัมภาษณ์ จำนวน 12 คน ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยคัดเลือกจาก 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มหัวหน้าโครงการจำนวน 4 คน แบ่งเป็นวิทยาเขตหาดใหญ่ 3 คน และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี 1 คน

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ จำนวน 8 คน แบ่งเป็น วิทยาเขตหาดใหญ่ 6 คน วิทยาเขตปัตตานี 1 คน และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี 1 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา มีดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ โดยการรวบรวมรายชื่อ จากการใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีแบบสอบถาม 3 ชุด ดังนี้  
ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพื่อต้องการทราบตัวแปรด้านสถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 และด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าโครงการ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพื่อต้องการทราบตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา และอายุในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของหัวหน้าโครงการ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพื่อต้องการทราบตัวแปรด้านวุฒิการศึกษา และอายุในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถามทั้ง 3 ชุดในตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ข้อมูลทุติยภูมิโดยงานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ทำเว็บไซต์เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาในการดำเนินงานบริการทางวิชาการ และจากหนังสือที่หัวหน้าโครงการหรืองานบริการวิชาการของคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ สอบถามมา ซึ่งจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการศึกษาด้วย

### 3. การทดสอบเครื่องมือ

เมื่อผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จ จึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและปรับแก้ตามข้อแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นได้เสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ผ่านสำนักวิจัยและพัฒนาพิจารณาให้คำแนะนำ และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่งจนมีความสมบูรณ์ตามความเห็นชอบของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นก็นำไปทดลองใช้ (pretest) เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยวิธี Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

- กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 27 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .795
- กลุ่มหัวหน้าโครงการ จำนวน 32 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .845
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ จำนวน 20 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .868

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 สัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้าโครงการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ จำนวน 12 คน คือกลุ่มหัวหน้าโครงการจำนวน 4 คน แบ่งเป็นวิทยาเขตหาดใหญ่ 3 คน และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี 1 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ จำนวน 8 คน แบ่งเป็น วิทยาเขตหาดใหญ่ 6 คน วิทยาเขตปัตตานี 1 คน และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี 1 คน

1.2 แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 5 วิทยาเขต เพื่อตอบแบบสอบถามพร้อมกำหนดวันส่ง เมื่อถึงกำหนดจึงติดตามและรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์

##### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ

รวบรวมคำถามที่พบบ่อย (Frequency Answer Question : FAQ) จากเว็บไซต์ของงานบริการวิชาการ และรวบรวมปัญหาจากหนังสือของคณะ/หน่วยงานสอบถามมา

##### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยใช้วิธี Cronbach's Alpha

2. การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูล ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึกหัวหน้าโครงการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการนำข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับข้อเสนอแนะแบบปลายเปิดจากแบบสอบถาม และจากเว็บไซต์ของงานบริการวิชาการ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการให้ได้มากที่สุด ในอันที่จะเอื้อต่อการปรับปรุงการทำงานบริการวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการวิเคราะห์ตามประเภทเนื้อหาของข้อมูล ดังนี้

- เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าร้อยละ
- เกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แยกเป็นรายด้าน และรายข้อ แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ ตามสถานภาพบุคลากร ด้วยวิธี t- test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA)
- เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับการแปลค่าระดับความคิดเห็น กำหนดค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้น} &= 5 - 1 = 1.33\end{aligned}$$

3. เกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความคิดเห็น

|                  |             |         |         |
|------------------|-------------|---------|---------|
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 3.67 – 5.00 | หมายถึง | มาก     |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 2.34 – 3.66 | หมายถึง | ปานกลาง |
| ระดับคะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 2.33 | หมายถึง | น้อย    |

### สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ จากทั้ง 5 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตภูเก็ต วิทยาเขตสุราษฎร์ และวิทยาเขตตรัง

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งคณบดี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี

หัวหน้าโครงการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ ในด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ ปี พ.ศ. 2551

### ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบมหาวิทยาลัยฯ เอื้อต่อการทำงาน มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่าระเบียบฯ ไม่เอื้อต่อการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยแยกทีละประเด็น พบว่าในเรื่องที่เอื้อต่อการทำงาน เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบฯ มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ชัดเจน รองลงมาคือ ระเบียบฯ เป็นวิธีควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมที่ดี การปฏิบัติตามระเบียบฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ และระเบียบฯ เป็นตัวกำกับความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการได้ ตามลำดับ ในเรื่องของการแบ่งกลุ่มประเภทการให้บริการวิชาการ เห็นด้วยมาก กับการแบ่งกลุ่มการให้บริการเป็นการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ รองลงมา คือ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการให้บริการข้อมูล การแปล ตามลำดับ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในระเบียบฯ เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบฯ มีการจัดสรรค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และมีความกระชับ รัดกุม

### หัวหน้าโครงการ

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบมหาวิทยาลัยฯ เอื้อต่อการทำงาน มีเพียงส่วน

น้อยที่เห็นว่าระเบียบฯ ไม่เอื้อต่อการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยแยกทีละประเด็น พบว่าในเรื่องที่เอื้อต่อการทำงาน เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบฯ มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ชัดเจน รองลงมาคือ ระเบียบฯ เป็นวิธีควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมที่ดี และการปฏิบัติตามระเบียบฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ ตามลำดับ ส่วนที่เห็นว่าระเบียบฯ เป็นตัวกำกับความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการนั้น เห็นด้วยปานกลาง และในเรื่องของการแบ่งกลุ่มประเภทการให้บริการวิชาการ เห็นด้วยมาก กับการให้บริการในส่วนของการจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ รองลงมา คือ การวิเคราะห์ทดสอบ ตรวจสอบการให้บริการ และการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตามลำดับ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในระเบียบฯ เห็นด้วยปานกลาง ว่าระเบียบฯ มีการจัดสรรค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และมีความกระชับ รัดกุม

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบมหาวิทยาลัยฯ เอื้อต่อการทำงาน มีเพียงส่วนน้อยที่เห็นว่าระเบียบฯ ไม่เอื้อต่อการทำงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยแยกทีละประเด็น พบว่าในเรื่องที่เอื้อต่อการทำงาน เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบฯ มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ชัดเจน รองลงมาคือ ระเบียบฯ เป็นวิธีควบคุมการดำเนินงานกิจกรรมที่ดี และการปฏิบัติตามระเบียบฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ ตามลำดับ ส่วนที่เห็นว่าระเบียบฯ เป็นตัวกำกับความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการนั้น เห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องของการแบ่งกลุ่มประเภทการให้บริการวิชาการ เห็นด้วยมาก กับการให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษา คำแนะนำ รองลงมา คือ การจัดฝึกอบรม สัมมนา ประชุมปฏิบัติการ และการศึกษา สำรวจ วิเคราะห์ ออกแบบ ประเมิน ตามลำดับ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในระเบียบฯ เห็นด้วยมาก ว่าระเบียบฯ มีการจัดสรรค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ส่วนความกระชับ รัดกุมในเรื่องเนื้อหาของระเบียบฯ นั้น เห็นด้วยปานกลาง

จะเห็นว่าเมื่อพิจารณาในเรื่องระเบียบฯ พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เห็นด้วยมาก ว่าการมีระเบียบฯ นั้นมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย แต่จะมีเพียงประเด็นที่เห็นว่าระเบียบฯ เป็นตัวกำกับความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะเห็นด้วยมาก ส่วนหัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ เห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องของการแบ่งกลุ่มประเภทการให้บริการวิชาการ ทั้ง 3 กลุ่มคิดเห็นสอดคล้องกัน คือเห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ ในด้านสภาพความพร้อมในการบริหารจัดการ  
ดังนี้

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ และเมื่อพิจารณาในส่วนของการดำเนินงานฯ และงบประมาณ พบว่า เห็นด้วยปานกลาง ว่ามหาวิทยาลัยมีแผนดำเนินงานบริการวิชาการที่ชัดเจน รองลงมา คือ มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่คณะ/หน่วยงาน อย่างเพียงพอ และส่วนใหญ่คณะ/หน่วยงานหารายได้หรือ ดำเนินงานเอง

ตามลำดับ ส่วนในเรื่องความคล่องตัวของการบริหารจัดการ เห็นด้วยปานกลาง ว่า มหาวิทยาลัยมีกฎเกณฑ์มากเกินไป ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ถูกก้ำกักับการบริหารจัดการทำให้คณะ/หน่วยงานไม่มีความคล่องตัว ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอนจนทำให้เกิดความล่าช้า และควรมีการมอบอำนาจให้กับคณะ/หน่วยงานในการบริหารจัดการได้โดยตรง ตามลำดับ

#### หัวหน้าโครงการ

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยปานกลาง เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ และเมื่อพิจารณาในส่วนของแผนงานฯ และงบประมาณ พบว่า เห็นด้วย ปานกลาง ว่ามหาวิทยาลัยมีแผนดำเนินงานบริการวิชาการที่ชัดเจน รองลงมา คือ มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่คณะ/หน่วยงาน อย่างเพียงพอ และส่วนใหญ่คณะ/หน่วยงานหารายได้หรือ ดำเนินงานเอง ตามลำดับ ส่วนในเรื่องความคล่องตัวของการบริหารจัดการ เห็นด้วยปานกลาง ว่า มหาวิทยาลัยมีกฎเกณฑ์มากเกินไป ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ถูกก้ำกักับการบริหารจัดการทำให้คณะ/หน่วยงานไม่มีความคล่องตัว ต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอนจนทำให้เกิดความล่าช้า และควรมีการมอบอำนาจให้กับคณะ/หน่วยงานในการบริหารจัดการได้โดยตรง ตามลำดับ

จะเห็นว่าทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้าโครงการจะมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เห็นว่า ความคล่องตัวในการบริหารจัดการต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ ยังไม่เกิดความคล่องตัวเท่าที่ควร ทั้งในเรื่องของแผนการดำเนินงานและงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัย รวมถึงการถูกก้ำกัبدุลจากมหาวิทยาลัยจนไม่เกิดความอิสระในการดำเนินงาน จึงเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรมีการมอบอำนาจในการบริหารจัดการให้กับคณะ / หน่วยงานในการดำเนินงานบริการวิชาการให้มากขึ้น

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ ในด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ดังนี้  
หัวหน้าโครงการ

โดยภาพรวมส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ว่าการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสามารถสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพได้ และเมื่อพิจารณาในส่วนของการเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง เห็นด้วยมาก ว่ามหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนให้นำผลงานบริการวิชาการไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ รองลงมาคือการคิดภาระงานของอาจารย์ในด้านงานบริการวิชาการ (Load Unit) ในการประเมินการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยกว่าการคิดภาระงานด้านงานวิจัย ส่วนในเรื่องของการ บุคลากร เห็นด้วยมาก ว่าการปฏิบัติงานบริการวิชาการทำให้เกิดการเรียนรู้สั่งสมและสามารถนำความรู้มาดัดแปลง/ต่อยอดเพื่อให้เกิดผลงานทางวิชาการได้ รองลงมา คือ การปฏิบัติงานเป็นการเชื่อมโยงกับงานวิจัย ทำให้เกิดการบูรณาการสู่การวิจัย และการปฏิบัติงานบริการวิชาการเป็นการเชื่อมโยงกับงานการเรียนการสอน ทำให้เกิดการบูรณาการสู่การเรียนการสอน ตามลำดับ

จะเห็นว่าหัวหน้าโครงการยังคงเห็นว่าการดำเนินงานบริการวิชาการนั้น สามารถนำไปสู่การ

ต่อยอดสู่การทำวิจัยเพื่อสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสามารถบูรณาการให้เกิดประโยชน์กับการเรียนการสอนได้

เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามสถานภาพบุคลากร

### 1. ด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการเห็นด้วยมาก กับระเบียบฯ มหาวิทยาลัยว่าด้วยการให้บริการวิชาการ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจะเห็นว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ และหัวหน้าโครงการ ตามลำดับ และความแตกต่างของระดับความคิดเห็นดังกล่าว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นแตกต่างกับหัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 2. ด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้าโครงการ เห็นด้วย ปานกลาง เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ และเมื่อเปรียบเทียบกันจะเห็นว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นด้วยมากกว่าหัวหน้าโครงการ และความแตกต่างของระดับความคิดเห็นดังกล่าวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3. ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีเพียงหัวหน้าโครงการเท่านั้น และเห็นด้วยมาก ว่าการดำเนินงานบริการวิชาการสามารถสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพได้ แต่ตัวผู้ปฏิบัติงานเองจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน และการบูรณาการสู่การทำงานวิจัย ที่จะเป็ประโยชน์ในด้านวิชาการที่ต้องเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ เสนอแนะให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงการออกระเบียบฯ ใหม่ให้เอื้อต่อการดำเนินงานบริการวิชาการใน แต่ละหน่วยงานตามวิทยาเขตต่างๆ ให้มากขึ้น โดยประเด็นที่อยากให้มีการแก้ไขก็มีความคล้ายคลึงกัน คือ ในเรื่องการกำหนดค่าธรรมเนียมบริการวิชาการร้อยละ 15 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น และในเรื่องการขออนุมัติโครงการฝึกอบรมในแต่ละครั้งจะมีขั้นตอนทางเอกสารมาก รวมถึงคำตอบทางวิชาการที่อาจจะไม่เหมาะสมกับคุณวุฒิและความชำนาญของวิทยากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรกำหนดระเบียบฯ ในส่วนนี้ใหม่ให้มีความชัดเจนให้มากขึ้น

ด้านสภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้าโครงการ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่ายเงินยังมีขั้นตอนมาก ทำให้เกิดความยุ่งยาก หากตัดบางประเด็นที่ไม่จำเป็นออกไปบ้างจะทำให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวมากขึ้น และเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรมีการมอบอำนาจให้กับคณะ/หน่วยงานได้มีโอกาสบริหารจัดการงานบริการวิชาการได้ด้วยตัวเอง ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการแบ่งเบาภาระงานของมหาวิทยาลัย แต่จะเป็นการลดขั้นตอนในการบริหารจัดการทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ หัวหน้าโครงการ เห็นว่า การดำเนินงานบริการวิชาการสามารถต่อยอดให้เกิดผลงานทางวิชาการได้ แต่ปัญหาก็คือ ผลงานวิชาการที่ได้ยังไม่สามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ทำให้ไม่เกิดการจูงใจในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ที่จะขอตำแหน่งทางวิชาการมุ่งที่จะทำงานวิจัยเพียงอย่างเดียว มากกว่าที่จะสร้างสรรค์ผลงานทางบริการวิชาการส่งผลให้งานบริการวิชาการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ฯ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หัวหน้าโครงการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ เห็นว่าการมีระเบียบฯ นั้นเปรียบเสมือนเป็นกรอบในการดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานมีแบบแผนชัดเจน ทั้งยังเป็นตัวควบคุมและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ในทางกลับกันการมีระเบียบฯ ก็เปรียบเสมือนดาบสองคม หากระเบียบฯ มีมากเกินไปก็จะทำให้ขาดสภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ ดังข้อคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัย และหัวหน้าโครงการที่เห็นว่า การดำเนินงานบริการวิชาการที่เป็นอยู่มีขั้นตอนค่อนข้างมาก ยุ่งยากและซับซ้อนโดยเฉพาะเรื่องการเงินในโครงการที่มีความล่าช้าทั้งเรื่องของเอกสาร และการเบิกจ่าย สิ่งที่คาดว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวได้ดีขึ้น คือ มหาวิทยาลัยควรมีการมอบอำนาจให้คณะ/หน่วยงานได้มีโอกาสบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการด้วยตัวเองได้โดยตรง เพราะไม่เพียงแต่จะเป็นการแบ่งเบาภาระงานของมหาวิทยาลัยได้เท่านั้น แต่จะเป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านบริการวิชาการของแต่ละคณะ/หน่วยงาน/วิทยาเขตได้อย่างครอบคลุมและตรงประเด็นมากที่สุด รวมทั้งยังสามารถทำให้การดำเนินงานบริการวิชาการมีความรวดเร็วมากขึ้นส่วนประเด็นของการพัฒนาไปสู่การสร้างก้าวหน้าในวิชาชีพได้นั้น หัวหน้าโครงการเห็นว่า การดำเนินงานบริการวิชาการที่เป็นอยู่สามารถต่อยอดให้เกิดผลงานทางวิชาการได้ แต่ปัญหาก็คือ ผลงานบริการวิชาการที่ได้ยังไม่สามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ บุคลากรที่จะขอตำแหน่งทางวิชาการส่วนใหญ่จึงมักจะมุ่งทำงานวิจัยเพียงอย่างเดียว มากกว่าที่จะสร้างสรรค์ผลงานทางบริการวิชาการ เพราะไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จนเป็นผลให้งานบริการวิชาการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพบุคลากร พบว่า ภายใต้การดำเนินงานบริการวิชาการของแต่ละวิทยาเขต ทั้ง 5 วิทยาเขตจะต้องยึดถือตามกรอบของระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551 ซึ่งในทางปฏิบัติแต่ละวิทยาเขตมีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของรองอธิการบดีที่เกี่ยวข้องของแต่ละวิทยาเขต ที่อธิการบดีได้มอบอำนาจให้บริหารจัดการด้านบริการวิชาการ ดังนั้นอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังผลการเปรียบเทียบที่ได้ คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย จะเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการ และหัวหน้าโครงการ ตามลำดับ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงเรื่องความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่หัวหน้าโครงการเห็นว่า ถึงแม้ว่าการมีระเบียบฯ จะส่งผลดีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการมาก แต่ถ้าหากมีระเบียบมากจนเกินไปก็จะทำให้การทำงานมีความยุ่งยากและเกิดความล่าช้าตามมา ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่ายเงินในโครงการที่ยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และซ้ำซ้อนเกินความจำเป็น

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ นอกจากสรุปผลและการอภิปรายแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่น่าสนใจ โดยจำแนกตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ.2551

1. ควรจัดการอบรม แนะนำชี้แจงให้ความรู้ในเรื่องระเบียบฯ แก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการของคณะ/หน่วยงาน เพื่อให้มีความเข้าใจชัดเจนและดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. มหาวิทยาลัยควรมีการจัดประชุมเครือข่ายบริการวิชาการเพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา รวมทั้งข้อเสนอแนะทั้งในด้านระเบียบฯ แนวทางการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ด้านสภาพความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

1. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้คณะ/หน่วยงาน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและบริหารจัดการในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ เช่น การมอบอำนาจให้คณะ/หน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนไม่ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริหารจัดการ
2. มหาวิทยาลัยควรมอบอำนาจให้คณะ/หน่วยงานบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการได้โดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น
3. ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และบริหารจัดการเชิงระบบให้ดีขึ้น เพื่อความรวดเร็วและก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการมากขึ้น
4. มหาวิทยาลัยควรมีกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร ดำเนินงานบริการวิชาการมากขึ้นกว่าเดิม เช่น การจัดสรรงบประมาณ

### ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ

1. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนในการประเมินภาระงานของอาจารย์ในด้านงานบริการวิชาการ (Load Unit) ให้เท่าหรือใกล้เคียงกับการคิดภาระงานด้านงานวิจัย
2. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้นำผลงานบริการวิชาการ สามารถนำไปขอตำแหน่งทางวิชาการได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาของการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากขึ้น และเพื่อให้การทําวิจัยในครั้งต่อไป มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงควรแก้ไข ปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรมีการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุก ๆ ปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงปัญหา และแนวทางการแก้ไข เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีต่อการดำเนินงานบริการวิชาการในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลายนอกเหนือจากทั้ง 3 ด้านของการศึกษาครั้งนี้ เช่น ด้านสภาวะแวดล้อมการทำงาน ด้านแรงจูงใจ

### เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2537). *คู่มือบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2549). *รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2547-2548*. กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ..... . (2551). *ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการให้บริการทางวิชาการ พ.ศ. 2551*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

### ประวัติผู้วิจัย

|              |                                                                                                  |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ - สกุล  | นางรัชฎาพร สายสนธิ                                                                               |
| วุฒิการศึกษา | การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา                        |
| ตำแหน่ง      | นักวิชาการศึกษานำศูนย์การ                                                                        |
| สถานที่ทำงาน | งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ |

วารสารวิทยบริการ

ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ฯ

ปีที่ ๒๓ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๕๕

รัชฎาพร สายสนธิ และสุทีป เศวตพรหม

ประสบการณ์งานวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ร่วมวิจัย เรื่อง การประเมินผลการจัดงาน ม.อ.วิชาการ ประจำปี 2547

#### ประวัติผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสุทีป เศวตพรหม

วุฒิการศึกษา

การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา

ตำแหน่ง

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

สถานที่ทำงาน

งานบริการวิชาการ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ประสบการณ์งานวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

และผู้ใช้บริการสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่องที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานบริการวิชาการ

ผู้ร่วมวิจัย

เรื่อง การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากรขององค์การ

บริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดสงขลา

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน (ผู้ร่วมวิจัย) เรื่อง การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมบุคลากรของ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดสงขลา

\*\*\*\*\*