ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Effectiveness Management of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon In Order To Enter ASEAN Community.

นางสาวชุติมา สุดจรรยา ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ
หัวหน้าโครงการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยสถาบันของกองวิเทศสัมพันธ์ งบประมาณเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนวปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Study) โดยให้ความสนใจในทัศนะของผู้ที่ได้รับประสบการณ์นั้น ซึ่งงานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร, บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และนักศึกษาชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้พื้นที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นพื้นที่ดำเนินงานวิจัย โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะไม่มีข้อมูลอื่นเพิ่มเติม ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ ตุลาคม 2557 – กันยายน 2558 ทำการเก็บข้อมูล 50 สัปดาห์

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard มาเป็นแนวคิดหลักในการใช้วิจัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครชาวต่างประเทศและมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมีความพอใจในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับดี และยังพร้อมที่จะพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต ในด้านนโยบายและแนวทางของมหาวิทยาลัยที่จะตอบสนองต่อผู้ปกครอง และนักศึกษานั้น อยู่ในระดับดี โดยมหาวิทยาลัยเน้นนโยบายหลักคือการให้ความสำคัญกับการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติเพื่อเข้าสู่โลกอาชีพและได้ดำเนินการทำความร่วมมือกับผู้ประกอบการหลายธุรกิจประกอบด้วยร้านอาหาร, ห้างสรรพสินค้า, โรงแรม และธุรกิจอื่นๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าไปฝึกปฏิบัติเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง และกระบวนการบริหารจัดการภายในของมหาวิทยาลัยนั้นโดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และสายวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจกับระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีเพียงบุคลากรบางหน่วยงานที่ยังคงต้องการการพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศและต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยมากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริหารงาน, ประชาคมอาเซียน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Abstract

This research is Qualitative Research concerning phenomenology study which purpose of this research to study about Effectiveness Management of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon In Order To Enter ASEAN Community. The samples of the research are lecturers, supporting staffs both Thai and Foreign, and students both Thai and Foreign.

The research technic is Balanced Scorecard the balanced scorecard is a strategic planning and management system that is used extensively. In this research, the result find that Rajamangala University of Technology Phra Nakhon has good management effectiveness as the result from foreign staff and universities partners said that they would like to continue the agreement and work with university in the future projects. The policy and strategic are at good level as the result from interview universities' students and foreign students. The focus of the policy at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon is to focus on producing graduates to enter the profession and practitioners. University also have conducted cooperation with many entrepreneurial businesses include restaurants, shopping malls, hotels and other businesses. So that students can practice the lessons learned from practical work experience. From interview academic staffs and support staff about the process of internal management is also effectivess management on good level, almost of them are stratify with salary and Social welfare system and others systems in this organization. However, some of university's staff would like to have more knowledge with English language and also would like to know more about the information of organization.

Keywords: Effectiveness Management, ASEAN Community, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของคณะบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมากล่าวได้ทั้งหมด ซึ่งผู้มีพระคุณท่านแรกที่ผู้ทำงานวิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คือ รองศาสตราจารย์สุภัทรา โกไศยกานนท์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้ให้โอกาส ความรู้ คำแนะนำ และสนับสนุนเรื่องการทำวิจัยโครงการสถาบันเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ พีรพัชระ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกท่าน ที่ให้โอกาส ผู้วิจัยในการส่งข้อเสนองานวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งแนะนำรูปแบบการนำเสนอรายงานและการส่งแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ และขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคนที่เป็นเสมือนพี่เลี้ยงคอยติดตามความก้าวหน้า และให้คำแนะนำ ในการดำเนินการทำงานวิจัยฉบับนี้เรื่อยมา

ขอบคุณท่านผู้บริหาร คณบดี คณาจารย์ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ทุกคณะและทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยเรื่องนี้

ขอบคุณเพื่อนร่วมงานกองวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการโครงการวิจัยสถาบันด้วยดีตลอดมา

โดยงานวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณจากโครงการวิจัยสถาบันประจำปี 2558 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งผู้ดำเนินโครงการวิจัยจะนำผลของการวิจัยไปปรับใช้ในหน้าที่การงานด้านวิเทศสัมพันธ์พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลผลงานวิจัยเรื่องนี้ให้กับทุกหน่วยงานเพื่อเป็นข้อเสนอ หรือ เป็นทางเลือกในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้ดำเนินโครงการวิจัย
14 ตุลาคม 2558

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		**1**
Abstract		**2**
กิตติกรรมประกาศ		**3**
สารบัญ		**4**
บัญชีตาราง		**6**
บัญชีภาพประกอบ		**7**
บทที่ 1 บทนำ		**8**
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	8
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	10
1.3	ขอบเขตการวิจัย	10
1.4	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย	10
1.5	นิยามคำศัพท์	10
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		**12**
2.1	แนวคิด และทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการ	12
2.2	แนวคิด และทฤษฎีเรื่องการวัดประสิทธิภาพ	13
2.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.4	กรอบแนวคิดงานวิจัย	20
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย		**21**
3.1	ประชากรที่ใช้ศึกษา	21
3.2	ขอบเขตในการศึกษา	21
3.3	การสร้างเครื่องมือ	23
3.5	ระยะเวลา	24
3.6	การเสนอข้อมูล	24
3.7	การพิทักษ์กลุ่มตัวอย่าง	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล **26**

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์ 26
4.2 เรื่องความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ 27
4.3 ช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 29
4.4 ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร 33
4.5 การทำงานวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ 34
4.6 การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 34
4.7 การบริหารจัดการการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร 35
4.8 การจ้างบุคลากรชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร 37

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ **41**

5.1 สรุปผลการวิจัย 41
5.2 อภิปรายผลการวิจัย 44
5.3 ข้อเสนอแนะ 46

บรรณานุกรม **48**

ภาคผนวก **52**

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์และแบบบันทึก 53

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย **56**

บัญชีตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 22

ตารางที่ 2 30

ตารางที่ 3 30

บัญชีภาพประกอบ

หน้า

ภาพที่ 1 16

ภาพที่ 2 20

บทที่ 1

บทนำ

ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กล่าวว่า ประเทศไทยต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจโลกเนื่องจากกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียมีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจโลก การรวมกลุ่มเศรษฐกิจภายใต้กรอบการค้าเสรีของอาเซียนกับจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมในก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างมีศักยภาพของสถาบันกาอุดมศึกษาไทย ต้องมีการเตรียมความพร้อมในหลายด้าน ได้แก่ การพัฒนาคนเพื่อตอบสนองตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ กติกาต่างๆ ของอาเซียนเพื่อรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้นเนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ แรงงาน และเงินทุนอย่างเสรี การปรับตัวหรือการกำหนดข้อตกลงร่วมเพื่อไม่ให้มีการเสียเปรียบกันในกลุ่มสมาชิกมากเกินไป เนื่องจากมีความแตกต่างของระดับการพัฒนาในประเทศกลุ่มอาเซียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการซึ่งได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วยเช่นกัน ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพ ปรับตัว และสร้างบัณฑิตที่พร้อมปรับตัว มีทักษะในการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรมและภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีศักยภาพสูง เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ในขณะเดียวกันมหาวิทยาลัยต้องเร่งพัฒนาอาจารย์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการจัดการศึกษา ที่พร้อมรับการเป็นประชาคมอาเซียนและยกระดับคุณภาพสถานศึกษาให้เป็นสากลจึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี และวางกรอบแนวทางการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ภายใต้หลักการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแนวคิด ค่านิยมตลอดจนมุมมองปัญหา ให้สอดคล้องรู้เท่าทันโลก รู้จักใช้ปัญญา มีวิจารณญาณบนฐานวัฒนธรรมไทยที่ เอื้ออาทร ประนีประนอม และให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมโดยต้องปฏิรูปวิธีการจัดการและปฏิรูปโครงสร้างทุกด้านอย่างเป็นระบบ

งานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยทำได้นำแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ที่เกิดจาก Robert S. Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard and David P. Norton โดยเครื่องมือนี้ได้รับการออกแบบขึ้นมาในปี ค.ศ. 1996 เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร BSC เป็นทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและการประเมินผล และเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งคำว่า “Balanced” หมายถึง ความสมดุลของจำนวนมุมมองที่ใช้ในการพิจารณาองค์กรเพื่อกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (KSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก เพื่อป้องกันความเบี่ยงเบนและช่วยให้มีการพิจารณาองค์การจากทุกมุมมองอย่างครบถ้วน และ คำว่า “Scorecard” หมายถึงรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ที่องค์การบรรลุ ซึ่งนำเสนออยู่ในรายงานสำหรับผู้บริหารสามารถติดตาม

ความก้าวหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์องค์การ ประกอบด้วยเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร 4 มุมมอง[1]คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองเพื่อบอกผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของ ผู้ถือหุ้น หรือเจ้าของในแง่ของกำไรหรือเงินปันผล โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสามารถนำมุมมองด้านการเงินไปในการปฏิบัติ ในเรื่องการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการเพิ่มรายรับ การลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิผล ตลอดจนการใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์ และการลดความเสี่ยงทางการเงิน และยังสามารถมุ่งเน้นการทำให้มหาวิทยาลัยเติบโต ด้วยการเปิดตลาดใหม่ ลูกค้าใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ในที่นี้หมายถึง หลักสูตรการเรียนใหม่ หรือการพัฒนาระบบการให้บริการแบบใหม่

มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรหรือบริษัทต้องให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีเป็นต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมุมมองด้านลูกค้ามาใช้ในการปฏิบัติได้แก่ พิจารณาส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น การแสวงหาลูกค้าใหม่ การรักษาลูกค้าเก่า โดยการนำเสนอความมีคุณภาพของหลักสูตร และการศึกษา การบริการที่รวดเร็ว และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยในการจัดอันดับในระดับสากล

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างผลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมุมมองด้านกระบวนการภายในมาใช้ในการปฏิบัติได้แก่ การปรับปรุงโครงการการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ กระบวนการสร้างนวัตกรรมใหม่ อันได้แก่ การวิจัยพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการปฏิบัติการเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องศึกษาเพื่อกำหนด สมรรถนะหลักขององค์กร แล้วจะเกิดความคิดในการสร้างกระบวนการใหม่ในการดำเนินธุรกิจ สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดในส่วนนี้คือ TQM (Total Quality Management) ซึ่งเน้นในด้านคุณภาพ (Quality) และวงจรของเวลา (Cycle Time) และการบริการหลังการขาย เป็นขั้นตอนสุดท้ายของความเชื่อมโยงคุณค่าภายใน (Internal Value Chain) ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการตอบสนองลูกค้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการขาย ความรวดเร็ว ต้นทุนของทรัพยากรที่ใช้เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานของบริการหลักการขาย โดยสรุปแล้วกระบวนการปฏิบัติงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจะถูกวัดโดยระบบการวัดที่มุ่งไปกำกับดูแล และการปรับปรุงพัฒนา ในเรื่องที่เกี่ยวกับ ต้นทุนคุณภาพและเวลาในกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศ โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีวัตถุประสงค์

[1] พสุ เดชะรินทร์. 2544ก. เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicatiors พิมพ์ครั้งที่. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

3 ด้านหลัก คือ ด้านความสามารถของพนักงาน ด้านความสามารถของระบบข่าวสารข้อมูล ด้านระบบแรงจูงใจ การกระจายอำนาจ และการปรับตัวให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้ความสำคัญทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กร จึงต้องพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ของทรัพยากรมนุษย์และสามารถวัดผลออกมาได้ ซึ่งอาจวัดได้โดยเครื่องมือหลัก 3 กลุ่ม คือ ความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาพนักงานไว้ และผลิตภาพของพนักงาน[2]

การนำแนวความคิด Balance Scorecard (BSC) มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอย่างครอบคลุมใน 4 ด้าน ค้นหาปัญหาและการทำงานของบุคลากร เพื่อจะช่วยให้องค์กรเห็นภาพและเส้นทางที่กำหนดไว้ในแผนได้ชัดเจนและยังเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยด้วยว่า สามารถทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อหาปัจจัยที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการเงิน ด้านลูกค้าว ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และพัฒนาองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ขอบเขตของงานวิจัย

บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้งฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ, นักศึกษาชาวต่างประเทศทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำเทคนิค Balanced Scored (BSC) มาประยุกต์ ใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการบริหารงานในด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

---

[2] Kaplan, Robert S. & Norton. David P. 1996. The Balanced Scorecard: translating strategy in action. Boston : Harvard Business School Publishing Corporation.

คำสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์กร ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริหารคน, การบริหารงาน, การบริหารเงิน, การบริหารข้อมูล/ข่าวสาร, การบริหารความเสี่ยง, การบริหารข้อตกลงและพันธะสัญญาต่าง ๆ และการประเมินผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึง ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. ประชาคมอาเซียน ในงานวิจัยฉบับนี้ หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกทั้งหมด 10 ประเทศ คือ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม พม่า มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และ ไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีของการบริหารจัดการ

ทฤษฎี แนวคิดการบริหารจัดการ

บริบทที่สำคัญของนักบริหาร คือ การจัดการ หรือ การบริหารองค์กร ให้สามารถอยู่ได้อย่างมีเสถียรภาพภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยรวบรวมเอากลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อความสำเร็จ โดยคำนึกถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด

สมพงศ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2514 มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ[3]

ปีเตอร์ เอฟ. ดรัคเกอร์ (Peter F. Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม[4]

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/

---

[3] สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514), หน้า 13-14.

[4] Peter F. Drucker อ้างถึงใน สมพงศ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.

หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน[5] องค์ประกอบขององค์กร (Elements of Organization) ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

- คน องค์กรจะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่องค์กรจะมีคนเป็นจำนวนมากปฏิบัติงานร่วมกัน หรือ แบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
- เทคนิค การบริหารองค์กรต้องอาศัยเทคนิควิทยาการ หรือ ที่เรียกกันว่าเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือ ตัดสินใจ
- ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร หรือ ที่เรียกว่า สารสนเทศ ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา การอาศัยเทคนิคทางการบริหาร ยังไม่เพียงพอสำหรับการบริหารองค์กร นักบริหารยังต้องอาศัยความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อความเข้าใจ เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนการคาดคะเนแนวโน้มในอนาคตอีกด้วย ดังนั้น เทคนิคเพื่อการบริหารจึงควบคู่ไปกับ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร
- โครงสร้าง องค์กรต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงาน เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- เป้าหมาย หรือ วัตถุประสงค์ องค์กรต้องมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องการวัดประสิทธิภาพ

การวัดผลการดำเนินงาน เป็นกิจกรรมด้านการบริหารจัดการที่สำคัญ ดังคำกล่าวของ Mentzer and Konrad (1991) ที่ว่า “The evaluation of performance is a vital managerial function.”

---

[5] วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ** (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548), หน้า 5.

คำจำกัดความการวัดประสิทธิภาพ

การวัดผลการดำเนินงาน จะเกี่ยวข้องกับการแปลงผลการดำเนินงานให้อยู่ในรูปที่สามารถวัดและเปรียบเทียบได้

Neely[6] ได้กล่าวถึงการวัดผลการดำเนินงานไว้ว่า “Performance measurement is a topic which is often discussed but rarely defined. Literally it is the process of quantifying action, where measurement is the process of quantification and action leads to performance.” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ คือ ทำให้สามารถตรวจสอบสถานะขององค์การ (Check Position) และสามารถสื่อสารถึงสถานะขององค์การต่อผู้เกี่ยวข้อง (Communicate Position) รวมถึงช่วยในการลำดับความสำคัญในการดำเนินงานขององค์การ (Confirm Priorities) และการกระตุ้นให้เกิดความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง (Compel Progress)

Melnyk, Stewart, and Swink[7] กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการวัดผลการดำเนินงานมี 3 ข้อ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์เพื่อการควบคุม (Control) วัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสาร (Communication) และวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาปรับปรุง (Improvement)

Peterson & Plowman[8] ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือวามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

จากนิยามข้างต้นนี้ ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า การวัดผลจากดำเนินงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการบริหาร และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีศักยภาพมากขึ้น ดังที่ Herrington

---

[6] Neely, Andy, Gregory, Mile and Platts, Ken, “Performance measurement system design: A literature review and research agenda,” International Jornal of Operation & Production Management Vol. 25 No.,12, 2005.

[7] Melnyk, S.A. Stewart, D.M., Swink, M., “Metrics and performance measurement in operations management: dealing with the metrics maze,” Journal of Operations Management, Vol.22 No.3, 2004.

[8] คฑาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กล่าวว่า “performance measurement as effectiveness and efficiency in accomplishing a given task in relation to how well a goal is met” ซึ่งหมายความว่า การวัดผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือที่สะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์การว่าบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

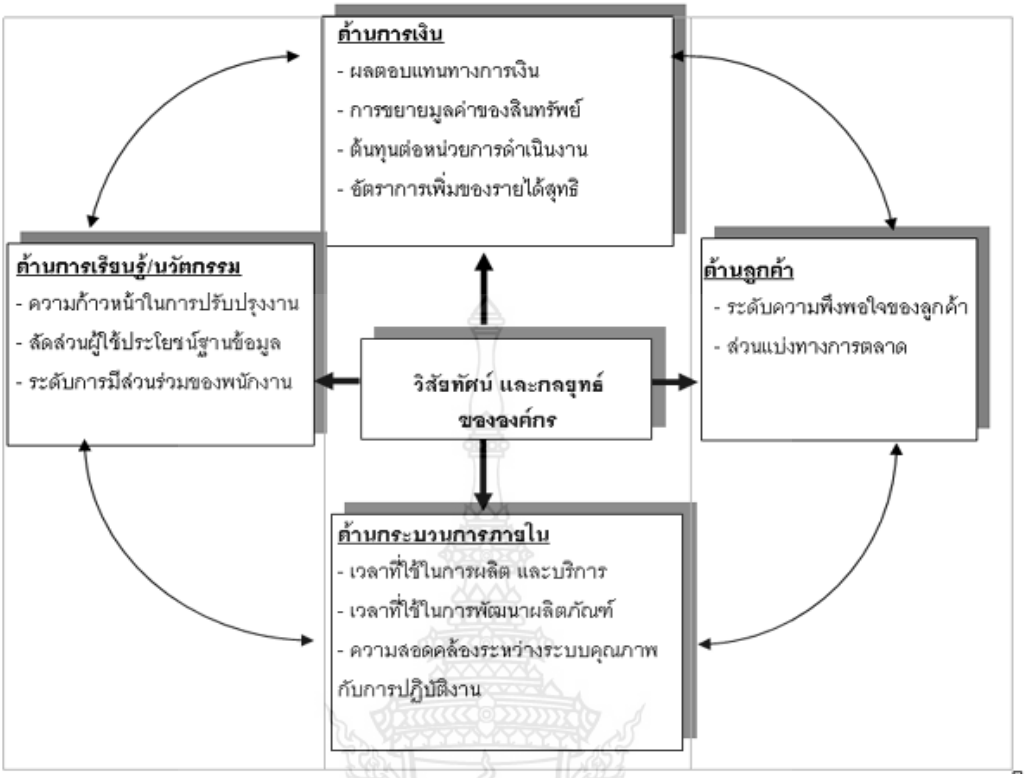
การวัดประสิทธิภาพนั้นสามารถกระทำกันได้หลายวิธี แต่ในงานวิจัยเรื่องนี้จะใช้แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard มาเป็นหลักในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

Kaplan และ Norton, 1996[9] เป็นผู้นำเสนอแนวคิดนี้ เพื่อช่วยในการประเมินองค์กรและนำเสนอรายงานให้ผู้บริหาร โดยอาศัยมุมมอง (Perspectives) อื่น นอกเหนือจากมุมมองทางด้านการเงิน เพราะจากการศึกษาและสำรวจสาเหตุ Kaplan & Norton พบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวบ่งชี้ทางด้านการเงินเป็นหลัก แต่ภายใต้การแข่งขันในยุคปัจจุบันผู้บริหารเริ่มพบว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอด ภายใต้ภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงนั้น การอาศัยตัวชี้วัดทางด้านการเงินเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวชี้วัดทางด้านการเงินมีข้อจำกัดหลายประการ

Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยให้องค์กรในการแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงาน ที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติและสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

- มุมมองด้านการเงิน
- มุมมองด้านลูกค้า เน้นความพึงพอใจของลูกค้า
- มุมมองด้านกระบวนการ เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการภายใน
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและระบบ

[9] ประมวลจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators ของ ผศ. ดร. พสุ เดชะรินทร์ อาจารย์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กทม. 2545 .



นำแนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard มาช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถตอบคำถาม 4 ข้อ ต่อไปนี้

1. ชาวต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยนี้มีมุมมองต่อมหาวิทยาลัยนี้อย่างไร และมหาวิทยาลัยควรตอบสนองลูกค้า (นักศึกษา ผู้ปกครอง นายจ้าง ศิษย์เก่า) อย่างไร (มุมมองลูกค้า)
2. มหาวิทยาลัยต้องดีเด่นในเรื่องใด (มุมมองกระบวนการภายใน)
3. มหาวิทยาลัยจะสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์คุณค่าต่อไปได้อย่างไร (มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา)
4. ผลการดำเนินงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร (มุมมองด้านการเงิน)

ประโยชน์ของ Balanced Scorecard

การทำ BSC มีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ ดังนี้

1. การเห็นชอบและสื่อสารทางกลยุทธ์
2. การเรียนรู้
3. ทำให้การวางแผนมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
4. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กร
5. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการบริหารองค์กร

สุคนธรัตน์ เถาสุวรรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายทันกับเวลาในสถานการณ์ที่บีบบังคับและผลการทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูง อยู่ในระดับสูงมาก[10]

อำพน ธรรมโชติ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ด้านความรู้ ความสามารถในงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยระดับความเป็นจริงดีมาก เกี่ยวกับการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ความสนใจศึกษานวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นและการเข้าอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ตามลำดับ[11]

วันวิสาข์ เกิดผล ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกัน

---

[10] สุคนธรัตน์ เถาสุวรรณ์, “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนมหาบัณฑิต, (สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550), บทคัดย่อ.

[11] อำพน ธรรมโชติ, “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548), บทคัดย่อ

อย่างมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 [12]

จิตตา ยุติ ได้ทำการศึกษา (2548) เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด" ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ส่วนปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด[13]

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี Balanced Scorecard

ธานี นาคเกิด และคณะผู้วิจัย (2554) ศึกษาแนวทางการนำทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) มาใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก โดยการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (Key Performance Indicator : KPI) ตามแนวคิดของทฤษฎีการวัดผลดุลยภาพ (BSC) แล้วเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ แล้วสรุปผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า หลังจากทำการจัดทำดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ KPI ตามทฤษฎี Balanced Scorecard เป็นเวลา 3 เดือน ในมุมมองด้านการเงิน อัตราการเติบโตของยอดขาย ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 2.83% มุมมองด้านลูกค้า จำนวนข้อเรียกร้องจากลูกค้าค่าเฉลี่ย KPI 8 ครั้ง ความพึงพอใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 87.5% มุมมองด้านกระบวนการภายในประสิทธิภาพโดยรวม ลูกค้า ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 76.6% อัตราของเสียจากการผลิต ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1.56% อัตราการจัดส่งไม่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 0.14% และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา อัตราการลาออกค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 9.51% อัตราการหยุดงาน ค่าเฉลี่ย KPI เท่ากับ 1%[14]

---

[12] วันวิสาข์ เกิดผล, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ", สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546), บทคัดย่อ

[13] จิตตา ยุติ, "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด", สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548), บทคัดย่อ

[14] ธานี นาคเกิด และ ระพี กาญจนะ. "การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก". การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหการ ประจำปี 2554, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2554

อติชาติ แย้มพราม (2551) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมเพื่อการประเมินผลตนเองสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) และหาตัววัดผลที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมฯ โดยจัดทำตัวต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพของธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ องค์กรที่รับจ้างผลิต องค์กรที่มีการออกแบบ และองค์กรที่มีตราสินค้าของตัวเอง ซึ่งใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างแล้วทำการวิเคราะห์ผล เพื่อจัดทำต้นแบบกลยุทธ์และต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ได้ตัวชี้วัดเหมาะสมกับอุตสาหกรรมฯ จำนวน 56 ตัวชี้วัด ประกอบด้วยมุมมองด้านการเงิน 17 ตัวชี้วัด มุมมองด้านลูกค้า 13 ตัวชี้วัด มุมมองด้านกระบวนการภายใน 14 ตัวชี้วัด และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร 12 ตัวชี้วัด สำหรับตัวชี้วัดที่ถูกใช้เป็นต้นแบบองค์กรที่รับจ้างผลิตจำนวน 18 ตัวชี้วัด ต้นแบบองค์กรที่มีการออกแบบจำนวน จำนวน 18 ตัวชี้วัด และตัวแบบองค์กรที่มีตราสินค้าของตัวเอง จำนวน 21 ตัวชี้วัด สำหรับต้นแบบการประเมินผลเชิงดุลยภาพ (BSC) ของทั้ง 3 ประเภทธุรกิจมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ มุมมอง วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด[15]

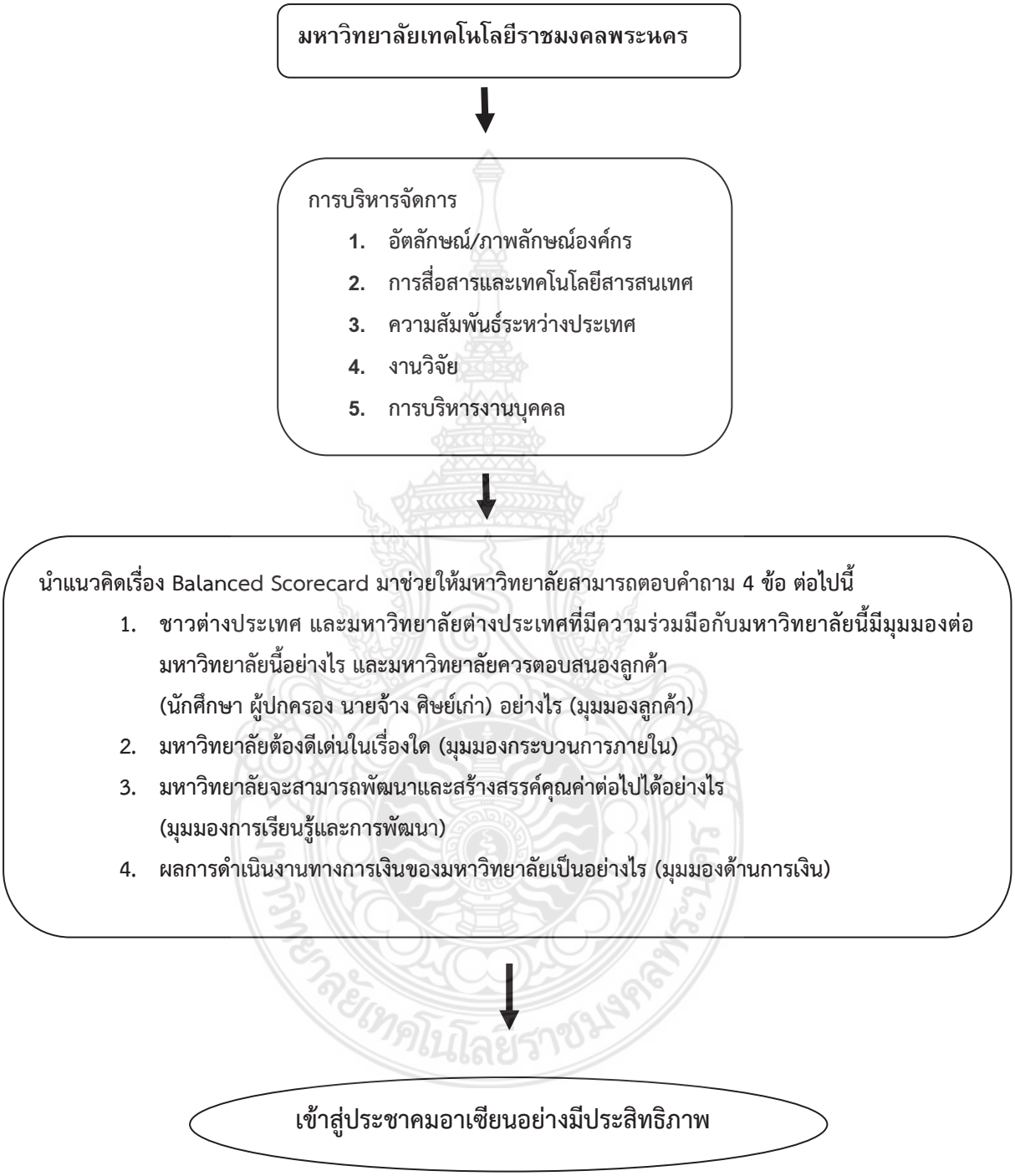
เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์ (2550) ศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร รวมถึงตำรา วารสาร เอกสาร และรายงานที่เกี่ยวข้อง จากผลการศึกษาพบว่า ได้องค์ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้ มุมมองด้านประสิทธิผลเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนและบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของมูลค่าการส่งออก มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งให้ความสำคัญกับการคิดค้นวิธีให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตัววัดผลที่ใช้ เช่น ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรมีการส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สำหรับดำเนินงาน ตัววัดผลที่ใช้ เช่น การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ จากการประยุกต์ใช้ BSC ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่รวดเร็วขึ้น มีการป้องกันความเสี่ยง เจ้าหน้าที่มีทิศทางในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น การปฏิบัติราชการมีการลดรอบการทำงานให้สั้นลง เกิดการบริการที่รวดเร็ว มีการพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงมีการสร้างระบบป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ภายในองค์กร[16]

---

[15] อติชาติ แย้มพราน,“การพัฒนาโปรแกรมเพื่อการประเมินผลตนเอง สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงดุลยภาพ”, เอกสารการศึกษาอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550

[16] เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์, “การศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยใช้เครื่องมือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์”, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550

กรอบแนวคิดงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน และบุคลากรชาวต่างประเทศ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอบเขตในการศึกษา

ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และนักศึกษาชาวต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประชากรที่ใช้ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยซึ่งประกอบด้วยประชากรกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 2 คือ พนักงานสายสนับสนุน และสายวิชาการ โดยเลือกแบบการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ Yamane[17] (1960 อ้างถึงในสุวิมล ติรกานันท์) โดยการใช้ตารางหาขนาดตัวอย่างในรูปร้อยละ ซึ่งได้มา

[17] สุวิมล ติรกานันท์ 2543 ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากค่าสัดส่วนของประชากร ระดับความเชื่อมั่น และความคลาดเคลื่อน แล้วนำมาสรุปเป็นช่วง ดังตารางที่1

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างคร่าวๆที่เป็นตัวแทนประชากร

ขนาดของประชากร(N)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(n)
100-200	80%
300-400	60%
500-700	45%
1,000-1,500	30%
2,000-2,500	20%
3,000-4,000	15%
5,000-6,000	8%
7,000-10,000	6%
15,000-20,000	3%
30,000-50,000	2%
70,000ขึ้นไป	0.6%

ที่มา สุวิมล ติรกานนท์ (2543)

โดยข้อมูลเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2556 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีบุคลการในสายวิชาการ จำนวน 532 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 651 คน รวมเป็นมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 1,183 คน ดังนั้น จะใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน โดยแบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการจำนวน 239 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 292 คน

กลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาชาวต่างประเทศ

ข้อมูล เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2556 นักศึกษาชาว Bhutan จำนวน 10 คน และนักศึกษาชาวจีน จำนวน 36 คน รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 46 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหา แนวคิด และการบริหารงานตามทฤษฎี Balanced Scorecard จากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive Interview)
3. แบบสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง (In-Dept Interview)
4. แบบสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Group Interview)
5. แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

เครื่องมือการทำงานวิจัยขั้นตอนแรกคือ การศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎี แนวความคิด และรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรทั้งจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือและเอกสารต่าง ๆ นำมาสรุปและคัดเลือกแนวความคิด ทฤษฎี และรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรที่สอดคล้องกับงานวิจัย

เครื่องมือการทำงานวิจัยขั้นที่ 2 คือ การรวบรวมคำถาม และจัดทำแนวทางการสัมภาษณ์ โดยกำหนดโครงสร้างคำถามเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการศึกษาในด้านการบริหารจัดการองค์กร เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์, การบริหารจัดการการคลัง, การบริหารจัดการด้านสารสนเทศ เป็นต้น โดยแนวคำถามแบ่งเป็น

1. แนวคำถามสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย เช่น ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/สถาบัน เป็นต้น
2. แนวคำถามสำหรับบุคลากรสายวิชาการ คือ อาจารย์ผู้สอนประจำคณะและสาขาวิชาต่างๆ
3. แนวคำถามสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
4. แนวคำถามสำหรับถามนักศึกษาชาวต่างประเทศ

เครื่องมือในการวิจัยขั้นตอนที่ 3 คือ นำแนวทางการสัมภาษณ์ให้ท่านผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเนื้อหา และความเหมาะสมในการเรียงลำดับของข้อคำถาม

เครื่องมือในการวิจัยขั้นตอนที่ 4 คือการเก็บข้อมูลรูปแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) คือ เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ เช่น เครื่องบันทึกเสียง, แบบสัมภาษณ์, แบบจดบันทึก และจัดทำรายชื่อผู้ที่เป็นกลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ พร้อมตรวจสอบตารางเวลาและนัดหมายการสัมภาษณ์ให้เรียบร้อย

<u>เครื่องมือในการวิจัยขั้นตอนที่ 5 คือ</u> การเก็บข้อมูลรูปแบบการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)เครื่องมือที่ใช้ในการสังเกต คือ แบบสอบถาม แบบทดสอบในการสังเกต และแบบบันทึกเหตุการณ์โดยการจัดอันดับสิ่งที่พบเห็น รวมทั้งมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม คือ เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายรูป เพื่อบันทึกภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและจำแนกตามองค์ประกอบของการบริหาร โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบกลุ่ม จากบุคลการสายสนับสนุน และสายวิชาการ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาของความพึงพอใจของพนักงาน การรักษาพนักงานไว้ และผลิตภาพของพนักงาน รวมทั้งมุมมองด้านการบริหารงานของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เฉพาะเจาะจง จากกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้อำนวยการกองและนักศึกษาชาวต่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาและจำแนกองค์ประกอบของการบริหารงาน โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์เนื้อหาและจำแนงตามองค์ประกอบของการบริหาร โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

ระยะเวลา

1 ตุลาคม 2558 – 31 มกราคม 2559

การเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลงานวิจัยเป็นลักษณะความเรียงและพรรณนาวิเคราะห์ (Analysis Description) และการนำเสนอในรูปแบบความเรียง และพรรณนาวิเคราะห์

การพิทักษ์กลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยผ่านการพิจารณาให้ดำเนินการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ก่อนจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยอธิบายวัตถุประสงค์ของโครงการ ผู้ที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการให้ข้อมูลโดยจะไม่เสียผลประโยชน์หรือได้รับผลกระทบใด ๆ การเข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจไม่มีการบังคับทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม โดยขณะทำการสัมภาษณ์มีการขออนุญาตในการบันทึกเทป นอกจากนี้หากผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูล สามารถยุติการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้ทำการวิจัยได้ชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบว่า การรายงานผลการวิจัยจะกระทำในภาพรวมและจะดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รัดกุม ไม่มีการอ้างอิงถึงชื่อของผู้ให้ข้อมูล หรือข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ลงในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ก่อนได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีบุคลากรจำนวน 1,166 คน ซึ่งแบ่งเป็นบุคลกรสายวิชาการ จำนวน 550 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 616 คน[18] ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยทุกท่านเป็นผู้มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทและมีประสบการณ์การเป็นผู้บริหารอย่างน้อย 5 ปี บุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครส่วนมากเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาโท ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป และเคยเดินทางไปฝึกงาน ทัศนศึกษาในต่างประเทศ ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

ผู้บริหารส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยมีความคิดที่จะพัฒนาคุณวุฒิการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้เป็นระดับปริญญาเอก เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน และพยายามผลักดันให้บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาความรู้ และทักษะตลอดเวลา โดยการสนับสนุนเรื่องทุนการศึกษาต่อ การจัดโครงการอบรม การนำบุคลากรเดินทางไปศึกษาดูงาน

บุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่มีมุมมองว่า การเปิดประชาคมอาเซียนเป็นโอกาสของมหาวิทยาลัยที่จะทำให้การเปิดเสรีด้านการบริการทางการศึกษาและการแลกเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรมและองค์ความรู้ จะทำให้มีนักศึกษาต่างชาติเข้ามาศึกษาในประเทศมากขึ้น และมีการแลกเปลี่ยนนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมมากขึ้น

บุคลการสายสนับสนุนส่วนใหญ่พอใจกับการบริหารของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน แต่ก็ยังคงต้องการการสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการ และความมั่นคงของการทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ และมองว่าการเปิดประชาคมอาเซียนจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นบางหน่วยงาน เช่น กองวิเทศสัมพันธ์ และกองพัฒนานักศึกษา ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับนักศึกษาและอาจารย์ชาวต่างประเทศ แต่ในส่วนงานอื่นคงจะมีผลกระทบต่อการทำงานน้อยมาก แต่ก็ยินดีและเต็มใจที่จะพัฒนาศักยภาพของภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น

บุคลการชาวต่างประเทศที่เข้ามาปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปัจจุบันมีจำนวน 4 คน ประกอบด้วยอาจารย์สอนวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน และอาจารย์สอนภาษาจีน จำนวน 1 คน โดยอาจารย์ทั้ง 4 คนนี้ มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และทำสัญญาจ้างเป็นรายปี นอกจากนั้นยังมีอาจารย์ชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเป็นอาจารย์แลกเปลี่ยนดำเนินการสอน

[18] กองนโยบายและแผน, หนังสือข้อมูล Facts and Figures มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2556, พิมพ์ครั้งที่ 2

ณ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศเป็นระยะเวลา 6 เดือน ซึ่งจะเดินทางมาทำการสอนทุกปี ตามแต่ข้อตกลงระหว่างกันของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยคู่สัญญา

อาจารย์ชาวต่างประเทศทุกคนมีความพอใจต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผู้บริหารให้ความเป็นกันเอง ดูแลให้ความช่วยเหลือเรื่องเอกสารการพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นอย่างดีและยังให้คำปรึกษาช่วยเหลือทำให้สามารถนำพาครอบครัวมาพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยด้วยบรรยากาศในการทำงานเป็นมิตร และมีความพอใจในระบบสวัสดิการของมหาวิทยาลัยเรื่องการจ่ายค่าที่พักอาศัยให้ตลอดระยะเวลาจ้างงาน รวมทั้งพอใจกับระบบประกันสังคมของประเทศไทยที่สามารถนำไปใช้เมื่อเวลาเจ็บป่วย ซึ่งอาจารย์ทุกท่านกล่าวว่ายินดีจะทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยต่อไปในอนาคต

เรื่องความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ

ผู้วิจัยพบว่า กรณีมหาวิทยาลัยต่างประเทศนี้ ต้องจัดกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแรก มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่เดิม และกลุ่มที่ 2 มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ยังไม่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเลย

“เราต้องแบ่งความสัมพันธ์กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศเป็น 2 แบบ คือ มหาวิทยาลัยที่เรามีความสัมพันธ์มาแล้ว กับ มหาวิทยาลัยที่เรายังไม่เคยเจรจาความร่วมมือใดๆ เลย”

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 3)

ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มแรก คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่เดิมนั้น มหาวิทยาลัยในกลุ่มนี้ยังคงติดต่อและดำเนินการกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการอยู่เป็นระยะๆ ทั้งเรื่องการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การแลกเปลี่ยนอาจารย์และการดำเนินการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน มีเพียงบางมหาวิทยาลัยในบางประเทศเท่านั้นที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมต่อกันเนื่องจาก

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ยังไม่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมหาวิทยาลัยกลุ่มนี้ได้รับการแนะนำมาจากบุคลากรสายวิชาการที่ของมหาวิทยาลัยที่เคยเดินทางไปเรียนต่างประเทศ จึงได้ติดต่อประสานงานและเดินทางมาพบกับคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเพื่อเจรจาความเป็นไปได้ในการทำความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกัน

เรื่องภาพลักษณ์องค์กร

ผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

"เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น มีทั้งหมด 9 แห่ง ดังนั้น พอพูดถึงคำว่า ราชมงคล เราก็ต้องอธิบายให้ชัดเจนว่า เราคือ ราชมงคลอะไร ราชมงคลล้านนา หรือ ราชมงคลพระนคร"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 4)

"วิธีการหนึ่งที่จะทำให้ภาพลักษณ์ของราชมงคลพระนครชัดเจนในวงวิชาการก็คือ ตัวบุคลากรทุกคนควรจะทำตัวเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ดี เวลาที่เดินเข้าไปประชุมงานใด หรือเข้าไปนำเสนอผลงานวิจัยที่ใด ก็ควรจะแสดงเอกลักษณ์ความเป็น ราชมงคลพระนคร ไม่ว่าจะเป็น email address ที่ควรจะใช้ rmutp.ac.th หรือ นามบัตร หรือแม้แต่ใช้ LOGO มหาวิทยาลัยในการนำเสนอผลงานวิจัยต่าง ๆ"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 4)

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นไปที่การผลิตบัณฑิตเป็นนักปฏิบัติและให้ความสำคัญกับการนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานจริง ซึ่งในขณะนี้ มหาวิทยาลัยกำลังพยายามที่จะผลักดันให้มีการผลิตสื่อทุกประเภท เพื่อที่จะนำเสนอภาพลักษณ์ขององค์กรให้ชัดเจนขึ้น เนื่องจากกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้น มีด้วยกัน 9 แห่ง ดังนั้น การจดจำอัตลักษณ์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก

เรื่องการต่างประเทศ

ด้านการต่างประเทศนั้น มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยได้จัดให้บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย เข้าร่วมโครงการ Rosetta Stone และสอบวัดระดับทางภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีการมอบทุนการศึกษาให้กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการเดินทางไปนำเสนอผลงานวิจัย อบรมและเรียนต่อระดับที่สูงขึ้นในต่างประเทศ โดยปัญหาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ คือ เรื่องพิธีการตรวจคนเข้าเมือง สาเหตุมาจากนักศึกษาชาวต่างประเทศส่วนมากจะเพิ่งเดินทางออกนอกประเทศเป็นครั้งแรก ดังนั้น เอกสารเกี่ยวกับ VISA และแบบ Form เอกสารการขออยู่ในต่างประเทศ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการพำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นสิ่งที่ยากมากแก่การทำความเข้าใจ ถึงแม้ว่ามีการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษเรียบร้อยแล้ว แต่ก็ยังยากอยู่นั่นเอง จึงทำให้มีนักศึกษาชาวต่างประเทศบางคนได้รับโทษจากการกระทำที่ผิดกฎหมายของพิธีการตรวจคนเข้าเมืองประเทศไทย โดยบางคนต้องเสียค่าปรับ และมีบางคนต้องเดินทางออกนอกประเทศ สิ่งเหล่านี้ยิ่งต้องทำให้กระบวนการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

"มหาวิทยาลัยในขณะนี้มีนโยบายให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกคนเรียนภาษาอังกฤษในโปรแกรม Rosetta stone และสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 2)

"เรื่องภาษาอังกฤษถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น แต่ว่าก็ต้องแบ่งตามความจำเป็นของสายงานและอายุของบุคลากรด้วย ถ้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับชาวต่างประเทศเลย ก็อาจจะต้องอนุโลมในเรื่องทักษะภาษาอังกฤษ"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 1)

"การเข้ามาเรียนคือ ความแปลกใหม่ ได้เปลี่ยนสถานที่เรียน แต่ว่า ไม่เข้าใจในสิ่งที่อาจารย์พูดเลย ในวันแรกมีอะไรเยอะแยะที่เราต้องทำโดยเฉพาะเรื่อง Visa ก็ถามคนที่เขาอยู่มาก่อนเราว่าต้องทำอย่างไรบ้าง"

(นักศึกษาชาวต่างประเทศ : สัมภาษณ์ 1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีนโยบายสนับสนุนให้มีการมอบทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเรียนในมหาวิทยาลัย โดยทุนการศึกษานี้ครอบคลุมถึงค่าใช้จ่าย ค่าที่พัก และค่าลงทะเบียนเรียน ตลอดหลักสูตรทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในขณะเดียวกันก็มอบทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศ ซึ่งทุนการศึกษาเหล่านี้เป็นทุนที่ไม่มีข้อผูกมัด

ช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทสรุปจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้รับทราบว่า ผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อองค์กร การบริหารจัดการ และการเรียนรู้นั้นมีมากมายหลายด้าน เนื่องจากเทคโนโลยีทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต้องให้ความสนใจในการบริหารความรู้แทนการบริหารคนเพียงอย่างเดียว และเทคโนโลยีก็เป็นตัวเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้ของพนักงาน ปัจจุบันนี้พนักงานจำเป็นต้องฝึกฝนและพัฒนาตนเองด้วยการจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self – directed learning) และเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบอินเตอร์เน็ต ก็ส่งผลกระทบต่อการจัดลำดับมหาวิทยาลัยด้วย

สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้เข้ารับการจัดอันดับจากหน่วยงานระดับชาติและนานาชาติหลายสถาบัน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) การประเมินผลงานวิจัยเชิงวิชาการโลกโดย (สกว.) เว็บโอเมตริกซ์(Webometrics) และการจัดอันดับเว็บไซต์โดย 4 International Colleges & Universities (4icu.org) โดยผลการจัดอันดับของ 4 International Colleges & Universities (4icu.org) ปี 2015 (รอบเดือนมกราคม) ทำการจัดอันดับสถาบันการศึกษาทั้งโลก จำนวน 11,307 จาก 200 ประเทศทั่วโลก มหาวิทยาลัยในกลุ่มเทคโนโลยีราชมงคล ได้รับการจัดอันดับดังตารางที่ 1 [19]

[19] Website http://www.4icu.org/th/

Rank	World Rank	Thailand Rank	University
1	3040	28	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน
2	3133	29	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา
3	3259	32	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี
4	3894	42	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร
5	4166	45	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก
6	4913	58	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย
7	5180	62	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ
8	5220	63	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพ
9	5533	69	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์

การจัดอันดับเว็บไซต์มหาวิทยาลัยของ 4icu ไม่มีการรายงานเกณฑ์ที่ใช้จัดอันดับ เนื่องจากเหตุผลทางลิขสิทธิ์และป้องกันการสร้างข้อมูล เพื่อให้ผลการจัดอันดับดีขึ้น ทั้งนี้ได้อ้างอิงข้อมูลจากฐานข้อมูลอิสระที่เป็นเครื่องมือในการสืบค้นสามประเภท ได้แก่ Google, Alexa และ Majestic SEO โดยใช้ตัวชี้วัด คือ Google Page Rank, Alexa Traffic Rank, Majestic SEO Referring Domanins, Majestic SEO Citation Flow, และ Majestic SEO Trust Flow.

ผลการจัดอันดับของ Webometrics Ranking Web of Universities ครั้งที่ 1 ปี ค.ศ. 2015 รอบเดือนมกราคม มีจำนวนสถาบันการศึกษาที่ถูกจัดอันดับ 25,000 แห่ง มหาวิทยาลัยในกลุ่มราชมงคลได้รับการจัดอันดับดังตารางที่ 2 [20]

Rank	World Rank	Asia/ Pacifico Rank	South East Asia Rank	Thailand Rank	Rajamangala University of Technology	Presence Rank* 1/3 (50%)	Impact Rank* (50%)	Openness Rank* 1/3 (50%)	Excellence Rank 1/3 (50%)
1	2,278	754	71	25	ธัญบุรี	(1)633	(1)2,061	(1)1,115	(-)5,414
2	2,821	983	106	35	พระนคร	(2)660	(2)3,275	(2)1,695	(-)5,414
3	2,834	987	107	36	อีสาน	(3)812	(2)2,291	(3)3,313	(-)5,414
4	2,839	990	108	37	ล้านนา	(4)1,018	(3)2,382	(7)7,598	(1)3,826
5	3,681	1,337	144	45	ตะวันออก	(6)1,838	(5)3,531	(4)4,222	(-)5,414
6	5,160	1,934	208	60	ศรีวิชัย	(8)2,345	(7)5,129	(6)7,202	(-)5,414
7	5,811	2,206	241	68	รัตนโกสินทร์	(9)4,970	(6)3,944	(8)10,552	(-)5,414
8	6,167	2,347	260	73	สุวรรณภูมิ	(7)1,899	(9)7,529	(5)7,077	(-)5,414
9	6,992	2,663	292	83	กรุงเทพ	(5)1,105	(8)7,416	(9)11,922	(-)5,414

[20] http://www.webometrics.info/

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือลำดับในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และ (-) คือไม่มีคะแนน Excellence Rank*

นอกจากการจัดอันดับ Web Ranking แล้ว Webometrics ยังจัดอันดับคลังความรู้ทางวิชาการระดับโลก (World Repositories) ผลการจัดอันดับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในอันดับที่ 1,184 ของโลก เป็นอันดับที่ 268 ของเอเชีย/แปซิฟิก เป็นอันดับที่ 56 ของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นอันดับที่ 3 ของประเทศไทย โดยการจัดอันดับของ Ranking Web of Repositories ของ Webometrics นั้นจะจัดทำขึ้นทุกเดือนมกราคมและกรกฎาคมของทุกปี โดยมีจุดประสงค์เพื่อวัดความสามารถในการเก็บและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการบนอินเตอร์เน็ต มีเกณฑ์การวัด ปี 2015 ดังนี้ คือ

1. Size จำนวนหน้าที่หาได้จาก Search Engines: Google
2. Visibility จำนวนรวมของการเชื่อมโยงจากภายนอกที่ไม่ซ้ำกัน (inlinks) โดยวัดจาก Majestic SEO และ ahrefs
3. Rich File จำนวนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ pdf, doc+docx, ppt+pptx และ ps+eps
4. Scholar จำนวนเอกสารวิชาการที่ค้นจาก Google Scholar โดยคำนวณค่า Mean ของจำนวนเอกสารวิชาการและจำนวนการได้รับการอ้างอิงของเอกสารวิชาการย้อนหลัง 5 ปี

สรุปการจัดอันดับในระดับชาติ โดยหน่วยงานภายในประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) การประเมินคุณภาพผลงานวิจัยเชิงวิชาการโดย สกว. ได้ดำเนินการโดยผ่านทางระบบประกันคุณภาพเป็นประจำอยู่แล้วเพียงแต่ผลการประเมินประกาศออกมาเป็นคะแนน (Rating) แล้วเทียบเป็นระดับ ได้แก่ ระดับ 5 ดีมาก ระดับ 4 ดี ระดับ 3 ปานกลาง ระดับ 2 ควรปรับปรุง และ ระดับ 1 ต้องปรับปรุงโดยด่วน

โดยประสิทธิภาพของการผลักดันให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้รับการจัดอันดับทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาตินั้น อยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตามสำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครนั้น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้ตั้งเป้าหมายที่จะเป็นที่หนึ่งในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลของ webometrics และได้รับการจัดอันดับจาก QS World University Ranking ให้ได้ภายใน 3 ปี ด้วยการปรับปรุง เรื่อง Impact และ Excellence ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการจัดอันดับ ปี ค.ศ. 2015 รอบเดือนมกราคม ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยทำการวิเคราะห์เฉพาะสี่มหาวิทยาลัยในกลุ่มนำสี่อันดับแรก ปรากฏว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้อันดับ impact ที่ 3,275 เป็นที่สี่ ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ส่วนในเรื่องของ Excellence นั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีค่าน้ำหนักถึง 1/3 (50%) ซึ่งหมายความว่า ไม่ได้คะแนนจากจำนวนเอกสารทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติของ

มหาวิทยาลัย โดยที่ 10% ของเอกสารที่ตีพิมพ์ ต้องได้รับการอ้างอิงในงานของสาขาของตนเอง ในช่วงระยะเวลา (2003 – 2010)[21]

"มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความจำเป็นต้องพัฒนาเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมข้อมูลของหลักสูตรที่เปิดสอน ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี นวัตกรรม ศิลปวัฒนธรรมให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน และเพื่อตอบสนองนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิตัล (Digital Unviersity)"

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ : สัมภาษณ์ 1)

นอกจากนั้นยังต้องมีระบบกลไกสนับสนุนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดหา soft ware และเครื่องมือในการ SEO เพื่อให้ผลของการสืบค้นผ่านเสิร์จเอ็นจิ้น ปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุดของผลการค้นหาจากเสิร์จเอ็นจิ้น ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องกำหนดให้ทุกส่วนงานมีการตรวจสอบประสิทธิภาพเว็บไซต์ทั้งในด้านคุณภาพ ด้านความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศ และด้านประสิทธิภาพของการสืบค้นได้ง่ายบนเว็บไซต์

ปัจจุบันนี้ ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยพยายามที่จะมีการเชื่อมประสานงานด้วยการนำการสื่อสารด้วยคลื่นวิทยุ และการทำให้สิ่งต่าง ๆ มีขนาดเล็กลง เช่น โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายภาพ ไมโครโฟน และหน้าจอคุณภาพสูง) มาใช้ จนทำให้เกิดเครื่องมืออุปกรณ์แบบพกพามากขึ้น และสามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ software ที่เป็นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้พนักงานของมหาวิทยาลัยสามารถสร้างและสื่อสารกับเครื่องมือของตนเองได้ง่ายขึ้น เพื่อประโยชน์ในการสื่อสาร แลกเปลี่ยน และประสานงานกันได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำมากยิ่งขึ้น

โดยผู้วิจัยพบว่า บุคลากรโดยส่วนใหญ่ยอมรับว่าการที่สถาบันการศึกษาใดได้ลำดับที่ต่ำกว่าความคาดหมายหรือเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น ย่อมทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต้องทบทวนนโยบายด้านการจัดทำ website และสนับสนุนนโยบายด้านอื่น เพื่อเพิ่มจำนวนผลผลิตของสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ทางวิชาการ ในรูปแบบ Electronic Publications ให้มากขึ้น ซึ่งนโยบายเหล่านี้ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยอมรับว่าไม่ได้รับผลกระทบมากนัก ในขณะที่บุคลากรสายวิชาการยอมรับว่าจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากถูกมหาวิทยาลัยคาดหมายว่าจะต้องมีผลงานทางวิชาการในลักษณะ web Publications เพิ่มมากขึ้นทุกปี และอาจนะมีส่วนในการประเมินผลงาน ในขณะที่นักเรียนนักศึกษา และบรรดาผู้ปกครองบางส่วนก็อาจจะใช้ข้อมูลในเรื่องการจัดลำดับมหาวิทยาลัยนี้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการเข้าศึกษาต่อ และผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่า ขณะนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้เป็นสมาชิกของฐานข้อมูล Scopus หรือที่มีชื่อเรียกเต็มว่า Scopus :

[21] http://www.webometrics.info/

The Database for Research and Publishing Development คือ ฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความในวารสารวิทยาศาสตร์หลายด้าน เช่น Life Sciences, Physical Sciences, Health Sciences และ Social Sciences นอกจากนี้ยังมีข้อมูลบางส่วนในรูปแบบของ Conference Proceeding และ Books และสามารถ Link ต่อไปยัง Fulltext ในฐานข้อมูลที่บอกรับได้แล้วตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป นักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจสามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูล Scopus ผ่านระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย หรือการใช้งานผ่านระบบ SSL-VPN เมื่ออยู่ภายนอกมหาวิทยาลัย

ศักยภาพของบุคลากรกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทั้ง Software และ ระบบการสื่อสารออนไลน์นั้น
ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ ได้ข้อมูลที่น่าสนใจดังนี้

“บุคลกรของมหาวิทยาลัยทุกคน ทุกรุ่นมีความรู้ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศได้ในระดับดี ระดับหนึ่ง แต่อยู่ที่ว่าจะสามารถใช้ได้เร็วหรือช้าเท่านั้นเอง แต่บุคลากรทุกท่านพร้อมและชื่นชอบต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เสมอ”

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ : สัมภาษณ์ 1)

“ก็ต้องดูวัย และอายุงานของบุคลากรด้วย ถ้าวัยอาวุโสมาก ๆ ก็ต้องค่อย ๆ เป็น ค่อย ๆ ไป จะให้ใช้ได้รวดเร็วก็คงเป็นไปไม่ได้ แต่บอกได้เลยว่า บรรดาอาจารย์ผู้ใหญ่หลายท่าน นิยมการเรียนรู้จักโทรศัพท์รุ่นใหม่ ๆ และ software ตัวใหม่ๆ”

(ผู้อำนวยการกอง : สัมภาษณ์ 1)

“ทุกคนชอบความแปลกใหม่ อะไรมาใหม่ ๆ ทุกคนก็อยากรู้ อยากลองทั้งนั้น บุคลากรอาวุโสในมหาวิทยาลัยนี้ก็เช่นเดียวกัน อยากรู้อยากลองและพยายามเรียนรู้เช่นเดียวกัน เพียงแต่ต้องอาศัยระยะเวลาในการทำความเข้าใจนิดหนึ่ง”

(บุคลการสายวิชาการ : สัมภาษณ์ 1)

จากบทสัมภาษณ์ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับ Software หรือ ระบบการสื่อสารทาง online แบบใหม่ ๆ นั้น บุคลากรทุกเพศ ทุกวัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความสนใจ ตื่นเต้น และใคร่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพียงแต่การเรียนรู้และทำความเข้าใจ รวมทั้งนำมาใช้งานได้จริงนั้นอาจจะแตกต่างกันไป บุคลากรรุ่นใหม่อาจจะสามารถเรียนรู้และนำมาใช้งานได้ในทันที ในขณะที่บุคลากรรุ่นอาวุโสอาจจะต้องใช้เวลาทำความเข้าใจ และทบทวนบ่อย ๆ และต้องการคำแนะนำอย่างใกล้ชิดเมื่อนำมาใช้งานจริง

การทำงานวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีนโยบายในการทำวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ หรือในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceedings) ของการประชุมวิชาการต่างๆ คือ เน้นการตีพิมพ์ที่ปรากฏในฐานข้อมูล TCI หรือ Scopus โดยต้องระบุชื่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ภาษาอังกฤษ) ให้ถูกต้อง และอิเล็กทรอนิกส์เมล์ ภายใต้โดเมนเนมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (@rmutp.ac.th) และการเผยแพร่งานวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ ต้องส่งผลงานดังกล่าวในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ให้สถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อเผยแพร่ (บทคัดย่อ) บนเว็บไซต์คลังความรู้ทางวิชาการ (คลังปัญญา มทร. พระนคร: http://repository.rmutp.ac.th/) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะและเอื้อต่อการสืบค้นอิสระผ่านเว็บไซต์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ Google Scholar นอกจากนี้ยังต้องวางแผนนโยบายสนับสนุนให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเป็น peer-reviewed ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ และต้องสนับสนุนให้คณะมีวารสารวิชาการระดับนานาชาติ มีกลไกในการตรวจสอบและรวบรวม ผลงานการทำงานวิจัย บทความวิจัยและผลงานทางวิชาการ ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ หรือในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceedings) ของการประชุมทางวิชาการ

การบริหารงานบุคลการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนรวมกันอยู่ประมาณ 1,000 กว่าคน และมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาศักยภาพการทำงานในทุกรูปแบบ โดยมอบทุนสนับสนุนให้กับบุคลากรเดินทางไปเรียนต่อทั้งในและต่างประเทศ มีทุนสนับสนุนการเดินทางไปนำเสนองานวิจัย และทุนสำหรับฝึกอบรมในสถาบันทั้งในประเทศและต่างประเทศทุกปี ปัจจุบันบุคลากรในมหาวิทยาลัยมีอยู่ 5 ประเภท ดังนี้ ข้าราชการ, พนักงานมหาวิทยาลัย, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว (รวมถึงลูกจ้างชั่วคราวชาวต่างประเทศ) โดยมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการบริหารงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย คือ กองบริหารงานบุคคลเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่จะนำไปสู่ความคิดริเริ่ม การควบคุม การแนะนำให้คำปรึกษา ตลอดจนเป็นการให้บริการทางด้านงานบุคคล โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

ต่อคำถามที่ว่า ปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลเปลี่ยนจากข้าราชการเป็นพนักงาน ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคลอย่างไรบ้างนั้น ได้รับคำตอบดังนี้

“เป็นมติ ครม นานแล้วค่ะ เพราะว่า เหตุที่ว่า ข้าราชการ จะใช้งบประมาณทางด้านภาครัฐเยอะมาก ตั้งแต่สรรหา จนเกษียณ ต่อเนื่องจากการเกษียณจนกว่าจะสิ้น เสียชีวิตนะคะ ตรงนี้ภาครัฐรับภาระเยอะมาก เพราะฉะนั้นให้มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่สามารถจะหารายได้เพิ่มมาด้วย เพราะฉะนั้น ให้กระบวนการบริหารงานบุคคลนั้น ปรับสถานภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยใหม่ โดยที่จะให้งบประมาณ

มาเป็นเงินก้อน ใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเอง โดยกำหนดว่าข้าราชการไม่ว่าว่างด้วยเหตุใดก็ตาม จะให้ยกเลิก และกลับมาในฐานะที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย กระบวนการบริหารงานบุคคลที่เดิมเราใช้กับข้าราชการนั้น จะนำมาใช้กับการบริหารจัดการพนักงานเลยไม่ได้ จะมีหลาย ๆ ระบบที่จำเป็นจะต้องบริหารจัดการให้อยู่ได้ภายในวงเงินที่ภาครัฐจัดสรรมาให้"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 1)

ต่อเมื่อมีการสอบถามถึงเรื่องการบริหารงานเกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และความสามารถในด้านภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยนั้น ได้รับคำตอบดังนี้

"มันก็ต้องแบ่งยุคสมัยของบุคลากรด้วยเหมือนกันนะคะ บุคลากรที่เป็นยุคเก่า ๆ ซึ่งเขามองว่าไม่มีความสัมพันธ์กับงานที่เขาทำอยู่ เขาก็อาจจะไม่สนใจเท่าไรนัก ผลกระทบโดยตรงต่อกองบริหารงานบุคคลคงไม่มี ผลกระทบต่อตัวบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะพนักงานสายวิชาการ อาจจะมีนะคะ หรือ สายสนับสนุน อย่างกองวิเทศสัมพันธ์ ที่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาเซียนอย่างลึก คงจะมีผลกระทบ ก็คงจะเป็นบางหน่วยงาน บางตำแหน่งค่ะ เราจะมีเฉพาะบางส่วน อย่างเช่น หนังสือรับรองความเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยในกรณีที่จะเดินทางไปต่างประเทศ กับ หนังสือสัญญาจ้างของลูกจ้างชั่วคราวชั่วคราวชาวต่างประเทศ อันนี้ ค่อนข้างจะชัดเจนนะคะ ในส่วนอื่น ๆ นั้น ค่อนข้างจะน้อย ที่จะไปแตะด้วย"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 1)

การบริหารจัดการการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัยพบว่า ประสิทธิภาพบริหารเกี่ยวกับเรื่องการเงิน การคลังนั้น ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยให้เน้นหลักว่า กองคลังต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ เนื่องจากกองคลังเป็นงานเกี่ยวกับเรื่องเงิน จึงเป็นความเชื่อมั่นของมหาวิทยาลัยเวลามีปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องการคลัง เรื่องการให้บริการ ก็ต้องเรียกมาพูด อย่างเช่นเราก็มีการจัดโครงการ จัดกิจกรรม มีการประชุมด้วย เพราะงานหนึ่งงานไม่ได้มาเพียงงานเดียวจบ แต่ต้องทำงานประสานงานกับหน่วยงานอื่นอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง และเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับงานเงิน บุคลากรทุกคนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต้องการความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งที่มาของรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากบทสัมภาษณ์พบว่า

"ที่มาของรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครประกอบด้วย

1. งบประมาณแผ่นดิน
2. งบประมาณเงินรายได้ ได้แก่ เงินค่าลงทะเบียน

3. เงินรายได้อื่น ๆ เช่น รายได้จากเงินค่าลงทะเบียนในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม การรับทำงานวิจัย จากแหล่งทุนภายนอก การให้เช่าสถานที่และพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยและคณะ รายได้ดอกเบี้ยจากการลงทุน เงินทุนการศึกษา เงินรับฝาก และเงินบริจาค”

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 2)

ในเรื่องการปฏิบัติงานของกองคลังนั้น

“ภาระหน้าที่หลักของกองคลังนั้นเป็นการทำงานเกี่ยวกับเงินและการทำงานเกี่ยวข้องกับตัวเลข บางเรื่องใช้ดุลพินิจด้วย แต่ต้องละเอียด รอบคอบ บางทีต้องกระทบกับเอกสารการอนุมัติ บางทีหน่วยงานทำมาผิด ถ้าเด็กของเราไม่เก่งพอก็จะหาไม่พบ”

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 2)

“ยุทธศาสตร์ทางการเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงิน การสร้างรายได้ เพื่อเตรียมความพร้อมเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ และพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทางการเงิน”

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 2)

เมื่อสอบถามว่า บุคลากรของกองคลังต้องเก่งภาษาอังกฤษหรือไม่นั้น ผู้บริหารงานของกองคลังได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า

“ถ้าพูดจริง ๆ แล้ว ในการเป็น คลัง นี่ไม่จำเป็น แต่ว่า เพื่อการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเรามีนักศึกษาต่าง ยิ่งถ้าเป็นสาระสำคัญเลย ต้องแปลเลย ถ้าคนที่ทำงานกับเรานี่มีความรู้ภาษาอังกฤษบ้างมันก็ดี แต่ถามว่าจำเป็นไหม ก็ต้องบอกว่า ยังไม่จำเป็น เอาเป็นว่าขอความร่วมมือเป็นครั้งคราวน่าจะดีกว่าค่ะ”

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 2)

และเพื่อตอบสนองต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และนโยบาย Digital University ของผู้บริหาร กองคลังจึงมีการนำระบบ บัตร Credit และ ระบบ I-cash เข้ามาใช้ในระบบการเงินการคลัง ในเรื่องปัญหาการบริหารงานของกองคลังนั้น พบว่า

“ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงบประมาณมีการเชื่อมโยงไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน ในสังกัดระบบบัญชี 3 มิติ มีการนำมาใช้ไม่ครบทั้งระบบนั่นเป็นเพราะกองคลังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและขาดระบบเฝ้าระวังในการบริหารจัดการงบประมาณจึงทำให้ฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและที่สำคัญคือ งบประมาณเงินรายได้ส่วนใหญ่มาจากการจัดการศึกษา เนื่องจากพื้นที่ของมหาวิทยาลัยค่อนข้างจำกัด ดังนั้น การหารายได้จากการเช่าพื้นที่ หรือรายได้อื่นค่อนข้างมีความยาก”

(บุคลากร : สัมภาษณ์ 2)

การจ้างบุคลากรชาวต่างประเทศเข้ามาปฏิบัติหน้าที่สอนภาษาอังกฤษนั้น บุคลากรสายวิชาการชาวไทยผู้ปฏิบัติหน้าอาจารย์สอนวิชาภาษาอังกฤษส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์นี้ว่า

"คนไทยสอนภาษาอังกฤษ สอน Grammer เป็นหลัก ไม่ได้สอน communication เป็นหลัก เนื่องจากทุกคนเรียนการสอนภาษาอังกฤษมาเพื่อเป็นครู แต่ลืมไปว่า นักศึกษาไม่ได้จะไปเป็นครูภาษาอังกฤษ เด็กเลยไม่ชอบเรียนภาษาอังกฤษ ควรจ้างอาจารย์ต่างประเทศ และให้เขาคุยกันเรื่องพัฒนารายวิชา เพื่อสอนให้นักศึกษาสามารถสอบภาษาอังกฤษได้ตามเกณฑ์ สกอ และให้อาจารย์รุ่นเยาว์ไปร่วมสอน โดยอาจารย์ภาษาอังกฤษควรสังกัด ศูนย์ภาษา จะได้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์สายวิชาการ 2)

"การจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นเรื่องจำเป็น เพราะจะทำให้นักศึกษาได้คุยกับผู้พูดภาษาอังกฤษจริง ๆ และแลกเปลี่ยนความรู้ วัฒนธรรม และมุมมองความคิดเห็นกันได้อย่างเป็นธรรมชาติ ผ่านการเรียนรู้ในห้องเรียน"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์สายวิชาการ 3)

"การมีอาจารย์ต่างชาติเข้ามาทำงานกับมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งที่ทำให้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยดูดี ดูเป็น International แต่ก็ต้องไม่ลืมว่า ค่าใช้จ่ายของการจ้างชาวต่างประเทศนั้น ค่อนข้างแพง ควรดูความเหมาะสมของภาระงานที่จ้างมาด้วย ว่า คุ้มค่าหรือไม่"

(ผู้อำนวยการ : สัมภาษณ์ 2)

กิจกรรมนักศึกษา และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ดังนี้

"การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จะทำให้นักศึกษารู้สึกตื่นตัว และสัมผัสรู้ถึงวิกฤตกับโอกาส ที่จะมาใกล้ตัวดังนั้น นักศึกษาที่ฉลาด พร้อมปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง จะเตรียมความพร้อม ให้กับตัวเองในทุกด้าน"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 2)

ซึ่งมหาวิทยาลัยมีโครงการในการสนับสนุนส่งเสริมนักศึกษา ดังนี้

"มหาวิทยาลัยมีโครงการส่งเสริมสนับสนุนนักศึกษาทุกคนจากทุกคณะเข้าค่ายพัฒนาผู้นำ พัฒนาภาษาอังกฤษ และมอบทุนการศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมค่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศเป็นประจำทุกปี

อย่างปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยก็ได้ส่งตัวแทนนักศึกษาเข้าร่วมค่ายที่ เมืองหนานหนิง ประเทศจีน และที่เมืองอมัสยา ประเทศตุรกี”

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 2)

และนักศึกษาที่ได้รับโอกาสมีความคิดเห็นดังนี้

“เดินทางไปประเทศตุรกีครั้งนี้ได้รับคัดเลือกเพื่อไปเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ณ จังหวัดอมัสยา ประเทศตุรกี ทำให้ทุกคนได้รับประโยชน์มากมาย ได้เรียนรู้ และฝึกภาษาอังกฤษ ได้เรียนรู้ภาษาตุรกีพื้นฐาน และได้เรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชาวตุรกี และได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ในด้านวัฒนธรรมของชาวตุรกี เช่น การยิงธนู การปีนเขา หรือการทำกระดาษลายหินอ่อน”

(นักศึกษา : สัมภาษณ์ 1)

ซึ่งมหาวิทยาลัยยังคงมีแนวความคิดที่จะอนุรักษ์และสืบสานวัฒนธรรมไทยดังนี้

“มหาวิทยาลัยมีโครงการสืบสานวัฒนธรรมไทย คือ ทุกวันศุกร์จะมีการนุ่งซิ่น แต่งกายด้วยผ้าไทย ในขณะเดียวกัน เรื่องงานช่าง งานฝีมือของไทยนั้น ก็จะมีคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ดำเนินการสอนทางวิชาการเป็นหลักแล้วยังสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาที่มีทักษะและผลงานดีเข้าร่วมการประกวดอยู่บ่อย ๆ โดยที่ผ่านมานักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครก็ได้ชนะเลิศการแกะสลัก ระดับประเทศไทย ถ้วยรางวัลพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ”

จากข้อความสัมภาษณ์นี้ สามารถสรุปได้ว่าสาขาวิชาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย ศิลปะไทย ภาษาไทยนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ให้ความสำคัญและสนับสนุน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องวัตถุประสงค์เพื่ออนุรักษ์และถ่ายทอดภูมิปัญญาของความเป็นไทยให้กับเยาวชนคนรุ่นใหม่และหากมีโอกาสมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครก็พร้อมที่จะเผยแพร่วัฒนธรรมไทยทั้งการแต่งกาย อาหาร ภาษา การร่ายรำ ทำนองเพลง และแม้กระทั่งการร้อยมาลัยแบบไทย ไปสู่ชาวต่างประเทศและมหาวิทยาลัยในต่างประเทศตลอดเวลา

มุมมองนักศึกษาชาวต่างประเทศ

“การมาเรียนที่ประเทศไทยเป็นเรื่องใหม่ ของพวกเรานะ เราไม่รู้เรื่องอะไรเลย ภาษาไทยของเรายังไม่ค่อยดีนัก ต้องอาศัยการฟังหลาย ๆ ครั้ง และถามหลาย ๆ หน ก็ไม่อยากให้รำคาญเรานะ”

(นักศึกษาชาวต่างประเทศ : สัมภาษณ์ 1)

ซึ่งสอดคล้องกับนักศึกษาชาวต่างประเทศคนนี้

"ภาษาอังกฤษพวกเราไม่แข็งแรง ไม่เข้าใจเลย ดังนั้น กับเพื่อนนักศึกษาที่พูดภาษาอังกฤษด้วยก็จะไม่ค่อยคุยด้วย แต่ไม่ได้หมายความว่า พวกเราโกรธกัน และไม่ชอบกันนะ เพียงแต่ไม่รู้จะคุยอะไร"

(นักศึกษาชาวต่างประเทศ : สัมภาษณ์ 2)

และสอดคล้องกับนักศึกษาชาวต่างประเทศคนนี้

"ภาษาไทยไม่เข้าใจเลย ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่เราใช้ในการสื่อสาร เพราะฉะนั้นกับเพื่อนนักศึกษาที่เป็นคนไทย ก็จะพยายามเรียนรู้ภาษาไทยจากพวกเขา ช่วงนี้ชักจะพอพูดได้บ้างแล้ว"

(นักศึกษาชาวต่างประเทศ : สัมภาษณ์ 3)

ซึ่งการค้นหาข้อมูลจาก website ของมหาวิทยาลัยนั้น นักศึกษาชาวต่างประเทศมีความเห็นดังนี้

"การเปิดหาข้อมูลจาก Website ของมหาวิทยาลัยค่อนข้างยากนิดหนึ่งสำหรับพวกเรา เพราะมีแต่ภาษาไทยซึ่งเราต้องค่อยๆ อ่าน"

(นักศึกษาชาวต่างประเทศ : สัมภาษณ์ 4)

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาชาวต่างประเทศส่วนมากมีความกระตือรือร้นที่จะมาเรียนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่หลายคนขาดความรู้ และทักษะทางภาษาไทย จึงทำให้การมาเรียนและใช้ชีวิตในประเทศไทยค่อนข้างยากลำบากในช่วงแรก เมื่อคุ้นเคยกับอาจารย์และเริ่มมีเพื่อนที่เป็นนักศึกษาชาวไทยแล้วจะรู้สึกผ่อนคลายขึ้น เพราะมีคนช่วยแนะนำและให้ความช่วยเหลือพาไปสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศไทย

ในส่วนของอาจารย์ที่ต้องดำเนินการสอนนักศึกษาชาวต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยได้ไปสอบถามอาจารย์สาขาวิชาภาษาไทยที่ต้องดำเนินการสอนนักศึกษาชาวจีน พบว่า

"ถึงเขาจะเรียนภาษาไทยมาบ้างแต่ก็ใช่ว่าเขาจะรู้เรื่องหมด บางคนไม่รู้เรื่องเลยก็มี บางคนขนาดว่าถามว่าไปไหนมา ยังตอบไม่ได้เลย หรือ อย่างใช้ให้ไปหยิบของอย่างหนึ่งก็หยิบอีกอย่างหนึ่งมา แล้วเวลาสอนประโยคๆ หนึ่ง เราจะต้องอธิบายนานมาก"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 1)

ซึ่งสอดคล้องกับอาจารย์ท่านนี้

"การเลือกใช้คำและประโยคของครูห้ามยากเกินไป ต้องพยายามอธิบายบ่อย ๆ ยกตัวอย่างประกอบด้วย เป็นรูปภาพก็ได้ เพื่อให้เด็กเห็นภาพชัดเจนขึ้นจะได้เข้าใจความหมายง่ายขึ้น"

(อาจารย์ : สัมภาษณ์ 2)

และอาจารย์อีกหนึ่งท่านยังกล่าวเพิ่มเติมว่า

"เราไม่ได้คาดหวังว่าจะเข้าใจทั้งหมด แต่คิดว่า ส่วนหนึ่งเข้าใจแน่นอนว่าคณะมีเจตนาจะพูดอะไรกับเขาบ้าง เพราะเด็กที่มาต้องมาอยู่และพูดภาษาไทย เวลาที่เราคุยกับเขา เราก็จะพูดภาษาไทย ยกเว้นเวลาเราพูดเสร็จ เราก็จะมีการทวนว่า เขาเข้าใจเราไหม บางคนก็อาจจะไม่เข้าใจ เอ๋อๆ เราก็จะให้อาจารย์ชาวจีนแปลเป็นภาษาจีนให้ฟัง"

จากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่ได้คาดหวังให้นักศึกษาชาวต่างประเทศเข้าใจภาษาไทยในทันทีที่ได้รับฟังข้อมูล และในขณะเดียวกันตัวอาจารย์เองก็พยายามที่จะใช้เวลาให้มากที่สุด และหาวิธีการสื่อสารที่ดีที่สุดในการสอน หรือ พูดคุยกับนักศึกษาชาวต่างประเทศเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษ คือ Rajamangala University of Technology Phra Nakhon) เน้นการจัดการศึกษา เพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมศาสตร์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ เสื้อผ้า แฟชั่น อาหาร การบริหารจัดการ และทักษะด้านธุรกิจ สามารถปฏิบัติงานได้จริง มีความคิดสร้างสรรค์ที่ทำให้สามารถประกอบอาชีพได้หลายอาชีพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548[22] แต่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นการหลอมรวมสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง และมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ห่างไกลกันนัก ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ วิทยาเขตพระนครเหนือ ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศจัดตั้งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็น 12 หน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2549 จึงนับเป็นการยกเลิกวิทยาเขตตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน, คณะบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิศวกรรมศาสตร์, ศิลปศาสตร์, คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น, และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ[23]

---

[22] เอกสารประกอบการปฏิบัติงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประมวลข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่บังคับใช้ตั้งแต่ ม.ค. 2555 – ธ.ค. 2557", งานสภามหาวิทยาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร หน้า 106 - 133

[23] หนังสือข้อมูล Facts and Figures มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2556, กองนโยบายและแผน, เมษายน 2557, พิมพ์ครั้งที่ 2. หน้า 3

สรุปผลงานวิจัย

1. ชาวต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยนี้มีมุมมองต่อมหาวิทยาลัย

มุมมองของชาวต่างประเทศ และมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยมีมุมมองต่อมหาวิทยาลัย กรณีมหาวิทยาลัยต่างประเทศนี้ ต้องจัดกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มแรกมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่เดิม และกลุ่มที่ 2 มหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ยังไม่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเลย

กลุ่มแรก คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่เดิมนั้น มหาวิทยาลัยในกลุ่มนี้ยังคงติดต่อและดำเนินการกิจกรรมความร่วมมือทางวิชาการอยู่เป็นระยะๆ ทั้งเรื่องการแลกเปลี่ยนนักศึกษา การแลกเปลี่ยนอาจารย์ และการดำเนินการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน มีเพียงบางมหาวิทยาลัยในบางประเทศเท่านั้นที่ไม่ได้ดำเนินกิจกรรมต่อกันเนื่องจาก

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ยังไม่เคยลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมหาวิทยาลัยกลุ่มนี้ได้รับการแนะนำมาจากบุคลากรสายวิชาการที่ของมหาวิทยาลัยที่เคยเดินทางไปเรียนต่างประเทศ จึงได้ติดต่อประสานงานและเดินทางมาพบกับคณะผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเพื่อเจรจาความเป็นไปได้ในการทำความร่วมมือทางวิชาการระหว่างกัน ซึ่งในปีการศึกษา 2558 ที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ดำเนินการเจรจาและลงนามความร่วมมือกับพันธมิตรต่างประเทศใหม่ อย่างเช่น มหาวิทยาลัยจากประเทศฟิลิปปินส์ มหาวิทยาลัยจากประเทศตุรกี และมหาวิทยาลัยจากประเทศอียิปต์เป็นต้น

2. มหาวิทยาลัยต้องดีเด่นในเรื่อง

การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นไปที่การผลิตบัณฑิตเป็นนักปฏิบัติและให้ความสำคัญกับการนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานจริง คือ มหาวิทยาลัยพยายามส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยได้เข้าไปฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการจริง และเรียนรู้การทำงานจริงให้มากที่สุด เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันสมัครเข้าทำงานของนักศึกษาในอนาคต

ด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนนั้น มหาวิทยาลัยได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยได้จัดให้บุคลากรทุกคนของมหาวิทยาลัย เข้าร่วมโครงการ Rosetta Stone และสอบวัดระดับทางภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีการมอบทุนการศึกษาให้กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการเดินทางไปนำเสนอผลงานวิจัย อบรม และเรียนต่อระดับที่สูงขึ้นในต่างประเทศ ในขณะเดียวกันก็

ส่งเสริมให้ทุกคณะในมหาวิทยาลัยศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดหลักสูตรภาษาอังกฤษ หรือการทำหลักสูตรร่วมกันมหาวิทยาลัยในประเทศประชาคมอาเซียน

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีนโยบายในการทำวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ หรือในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceedings) ของการประชุมวิชาการต่างๆนอกจากนี้ยังต้องวางแผนนโยบายสนับสนุนให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเป็น peer-reviewed ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ และต้องสนับสนุนให้คณะมีวารสารวิชาการระดับนานาชาติ มีกลไกในการตรวจสอบและรวบรวม ผลงานการทำงานวิจัย บทความวิจัย และผลงานทางวิชาการ ที่ตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ หรือในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceedings) ของการประชุมทางวิชาการ

3. สิ่งที่มหาวิทยาลัยควรสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดคุณค่า

บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความเห็นตรงกันว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีความจำเป็นต้องพัฒนาเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมข้อมูลของหลักสูตรที่เปิดสอน ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัย เทคโนโลยี นวัตกรรม ศิลปวัฒนธรรมให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน และเพื่อตอบสนองนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิตัล (Digital Unviersity) นอกจากนั้นยังต้องมีระบบกลไกสนับสนุนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดหา soft ware และเครื่องมือในการ SEO เพื่อให้ผลของการสืบค้นผ่านเสิร์จเอ็นจิ้น ปรากฏอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุดของผลการค้นหาจากเสิร์จเอ็นจิ้น ที่สำคัญที่สุดคือต้องกำหนดให้ทุกส่วนงานมีการตรวจสอบประสิทธิภาพเว็บไซต์ทั้งในด้านคุณภาพ ด้านความเป็นปัจจุบันของสารสนเทศ และด้านประสิทธิภาพของการสืบค้นได้ง่ายบนเว็บไซต์

โดยบุคลากรโดยส่วนใหญ่ยอมรับว่าการที่สถาบันการศึกษาใดได้ลำดับที่ต่ำกว่าความคาดหมายหรือเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการศึกษาอื่น ย่อมทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยต้องทบทวนนโยบายด้านการจัดทำ website และสนับสนุนนโยบายด้านอื่น เพื่อเพิ่มจำนวนผลผลิตของสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ทางวิชาการ ในรูปแบบ Electronic Publications ให้มากขึ้น ซึ่งนโยบายเหล่านี้ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยอมรับว่าไม่ได้รับผลกระทบมากนัก ในขณะที่บุคลากรสายวิชาการยอมรับว่าจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากถูกมหาวิทยาลัยคาดหมายว่าจะต้องมีผลงานทางวิชาการในลักษณะ web Publications เพิ่มมากขึ้นทุกปี และอาจนะมีส่วนในการประเมินผลงาน ในขณะที่นักเรียน นักศึกษาและบรรดาผู้ปกครองบางส่วนก็อาจจะใช้ข้อมูลในเรื่องการจัดลำดับมหาวิทยาลัยนี้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการเข้าศึกษาต่อ

4. ผลการดำเนินงานทางการเงินของมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยประสิทธิภาพบริหารเกี่ยวกับเรื่องการเงิน ที่มาของรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครประกอบด้วย

4.4.1. งบประมาณแผ่นดิน

4.4.2. งบประมาณเงินรายได้ ได้แก่ เงินค่าลงทะเบียน

4.4.3. เงินรายได้อื่น ๆ เช่น รายได้จากเงินค่าลงทะเบียนในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่สังคม การรับทำงานวิจัย จากแหล่งทุนภายนอก การให้เช่าสถานที่และพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยและคณะ รายได้ดอกเบี้ยจากการลงทุน เงินทุนการศึกษา เงินรับฝาก และเงินบริจาค

ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยให้เน้นหลักการบริหารจัดการการคลังว่า กองคลังต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ เนื่องจากกองคลังเป็นงานเกี่ยวกับเรื่องเงิน จึงเป็นความเชื่อมั่นของมหาวิทยาลัยเวลามีปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องการคลัง เรื่องการให้บริการ ก็ต้องเรียกมาพูดคุยกัน ประชุม ปรึกษาหารือระหว่างหน่วยงาน เพราะงานหนึ่งงานไม่ได้ทำมาเพียงหน่วยงานเดียวจบ แต่ต้องทำงานประสานงานกับหน่วยงานอื่นอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง และเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวกับงานเงิน บุคลากรทุกคนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต้องการความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ในขณะเดียวกันกองคลังต้องการบุคลากรที่มีความชำนาญในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศกับทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้รวดเร็ว ทันสมัย ตอบสนองต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้ความสำคัญกับการทำการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้น William B. Gudykunst และ Young Yun Kim[24] ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกระบวนการทางสัญลักษณ์ที่รวมเอาลักษณะของความหมายระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันโดยควรมองการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเหมือนกับกระบวนการพูด ซึ่งมองคนทั้ง 2 ฝั่งเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

[24] William B.Gudykunst & Yong Yun Kim. Z1992, 1984). Communicationg with Stragers. McGraw – Hill, INC.

นอกจากนี้ Fred E.Jandt[25] ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น เป็นการปฏิสัมพันธ์แบบเห็นหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยเขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่ยังเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มที่มีตัวตนทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันด้วย จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมคือ การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองทาง (Two – way Communication) ที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งงานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร พบปะ นักศึกษาและผู้เข้ามาติดต่อที่เป็นชาวต่างประเทศในเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ที่มิใช่เพียงแต่การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ต้องทำความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงานและประสานงานกับบุคคลที่มีความแตกต่างทั้งความเชื่อ ทัศนคติ พฤติกรรม จริยธรรม ศาสนา ภูมิภาค เพศ และวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากประเทศไทยมากให้เกิดความร่วมมือและทำงานอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างราบรื่น

บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศต้องมีคุณสมบัติ ความอดทนอดกลั้น และต้องทำงานโดยยึดหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ให้มากที่สุด เพราะภาษาไทยไม่ใช่ภาษาที่ชาวต่างประเทศรู้จักและเรียนรู้มาแต่กำเนิด อีกทั้งการเดินทางมาเรียนที่ประเทศไทยนั้น ชาวต่างประเทศก็รู้สึกว่า ตัวเองกำลังอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่าง ทั้งกฎหมาย ระเบียบ วัฒนธรรมอีกมากมายที่ต้องเรียนรู้ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดและคับข้องใจเกิดขึ้นได้ จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านต่างประเทศต้องเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาชาวต่างประเทศและชาวต่างประเทศที่เข้ามาติดต่อกับมหาวิทยาลัยมีพื้นที่ซักถาม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของมอนท์โกเมอรี่ (Montgomery)[26] ที่อธิบายว่า การสื่อสารและความสัมพันธ์ของมนุษย์มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ รวมทั้งอธิบายลักษณะธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้นจะพัฒนาตลอดเวลาโดยอาศัยกระบวนการเจรจาแลกเปลี่ยน (Negotiation Process) ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ 3 รูปแบบดังต่อไปนี้ คือ การสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว การสื่อสารด้วยความต่อเนื่องไปเรื่อย และความอึดอัด ลำบากใจในการสื่อสาร ซึ่งทั้ง 3 รูปแบบนี้ต้องใช้ความพยายาม ความอดทน อดกลั้น การมีทัศนคติที่ดีของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศของมหาวิทยาลัยในการพยายามอย่างไม่ลดละที่จะสื่อสาร ยิ่งถ้าเรามีการสื่อสารต่อเนื่องยาวนานกับใครแล้ว รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันจะลื่นไหล เข้ากันได้ดี ไม่มีหยุดชะงักให้รู้สึกน่าอึดอัด แต่ในเรื่องของความอึดอัด และลำบากใจในการสื่อสารโดยส่วนใหญ่จะมาในรูปแบบของความเครียด และปัญหาที่เกิดขึ้นตาม

---

[25] Fred E.Jandt. (2004). An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community. 4th edition, Sage Publication.

[26] Montgomery, B.M. (1992). Communication as the interface between couples and culture. In S.

ธรรมชาติของการสื่อสารของมนุษย์ซึ่งจะเป็นเรื่องปกติที่สามารถเกิดขึ้นได้แม้แต่ในความสัมพันธ์แบบสนิทสนมก็สามารถมีขึ้นได้

ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากที่จะทำให้การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครประสบความสำเร็จ เพราะระบบการสื่อสารที่ดี นั้นเปรียบเสมือนสายเลือดที่ไหลไปหล่อเลี้ยงร่างกาย และการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมหลายกิจกรรมระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์ทำให้เกิดความร่วมมือกับองค์กรภายนอกและองค์กรระหว่างประเทศอีกด้วย ดังนั้นองค์กรใดมีระบบการสื่อสารไม่สมบูรณ์ จะทำให้การบริหารงานขององค์กรนั้นขาดประสิทธิภาพ โดยปัญหาส่วนใหญ่พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรระดับล่างบางส่วนไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ข่าวสารกำกวม ไม่แน่ใจ สับสน ขาดความเหมาะสม ทำให้มีผลงานที่ด้อยคุณภาพ เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน[27]

และท้ายที่สุดนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ตระหนักเสมอว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของงานนั้น มหาวิทยาลัยต้องให้ความสนใจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยต้องการให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยทำงานอย่างมีความสุข

ความสุขในการทำงานของคนในองค์กร มีความสำคัญต่อการทำงานและองค์กรอย่างแท้จริง คนทำงานที่มีความสุขนั้น ไม่ได้หมายถึงรายได้เป็นสิ่งเดียวที่สำคัญที่สุด แต่ต้องมี คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคลและเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้างและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน[28]

โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พยายามตอบสนองต่อความปรารถนาและพยายามดำเนินนโยบายให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ตามเงื่อนไขต่างๆ ของสังคมปัจจุบัน เช่น ความต้องการให้มีอาชีพที่มั่นคงและก้าวหน้า ความต้องการทำงานในองค์ที่มั่นคง ความต้องการได้รับโอกาสในการพัฒนา ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์กร ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยต่อไป

การทำงานวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเล่มนี้ เป็นการดำเนินงานวิจัยในภาพรวมของการ

---

[27] ผศ. ดร. พัชนีย์ ธระเสนา, ราชามหากันธาฒ พัลลภ ปีติสันตัง. (2546). พฤติกรรมองค์กรและการจัดการทรัยากรมนุษย์. ชลบุรี: วิทยาการจัดการ

[28] Davis, L.E. (1997). Ewhancing the quality of working life : developments in the United Stater. International Labour Review. 116, pp. 53 – 65.

บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยมีขอบเขตคือทุกหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นข้อมูลพื้นฐานแบบภาพรวมของการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเท่านั้น ซึ่งไม่ลงลึกในรายละเอียดอย่างชัดเจนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

ดังนั้นการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาวิจัยในรายละเอียดและเจาะจงเป็นหน่วยย่อย เช่น การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการสื่อสารและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน หรือ การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานด้านหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกของงานในแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการองค์กรในด้านนั้น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ และบทความ

กองนโยบายและแผน Policy and Planning Division, **"ข้อมูล Facts and Figures มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2556",** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, พิมพ์ครั้งที่ 2

งานสภามหาวิทยาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี, **"เอกสารประกอบการปฏิบัติงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประมวลข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศและพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่บังคับใช้ตั้งแต่ ม.ค. 2555 – ธ.ค. 2557",** งานสภามหาวิทยาลัย กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผศ. ดร. พัชนีย์ ธระเสนา, ราชามหากันธาฒ พัลลภ ปีติสันตัง. (2546). **พฤติกรรมองค์กรและการจัดการทรัพยากรมนุษย์.** ชลบุรี: วิทยาการจัดการ

พสุ เดชะรินทร์, ผศ.ดร., (2545), **ประมวลจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance,** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพฯ.

พีระ จิระโสภณ, (2529), **ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน,** ใน หลักและทฤษฎีการสื่อสาร, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, พิมพ์ครั้งที่ 2.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2545), **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2548), **"การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ",** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม,

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, และ จรัมพร ให้ลำยอง, (2556), **"คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข",** โรงพิมพ์ธรรมดาเพรส จำกัด: กรุงเทพฯ, พิมพ์ครั้งที่ 1

สมพงศ์ เกษมสิน, (2514), **"การบริหาร",** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, พิมพ์ครั้งที่ 3.

อนันต์ เกตุวงศ์, (2523), **การบริหารการพัฒนา** (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

คฑาวุธ พรหมายน, (2545), **"ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2",** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิตตา ยุติ, (2548), **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพูนทรัพย์แคน จำกัด",** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บทคัดย่อ

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554), **"การศึกษาปัจจัยกระบวนทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่"**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธานี นาคเกิด และ ระพี กาญจนะ. (2554), **"การพัฒนาระบบการวัดผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยการวัดผลดุลยภาพ (BSC) กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก"**, การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหการ ประจำปี 2554, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นรีกานต์ อรรคอุดม (2554), **"ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีองค์การ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี"**, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

พัชรี เปี่ยมทวีโชค, (2549), **"การพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินความสามารถของผู้ประกอบการขนส่งเครื่องใช้ไฟฟ้า",** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันวิสาข์ เกิดผล, **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”,** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,(สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546), บทคัดย่อ

สุคนธรัตน์ เถาสุวรรณ์, (2550), **“ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล”,** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนมหาบัณฑิต, (สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, บทคัดย่อ.

เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์, (2550), **“การศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยใช้เครื่องมือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์”.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อติชาติ แย้มพราน, (2550), **“การพัฒนาโปรแกรมเพื่อการประเมินผลตนเอง สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ ด้วยเทคนิคการประเมินผลเชิงคุณภาพ”,** เอกสารการศึกษาอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อำพน ธรรมโชติ, (2548), **“การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี”,** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548), บทคัดย่อ

หนังสือต่างประเทศ

Davis, L.E. (1997), **“Ewhancing the quality of working life : developments in the United Stater”,** International Labour Review, 116, pp. 53 – 65.

Fred E.Jandt. (2004), **“An Introduction to Intercultural Communication: Identities in a Global Community”,** 4th edition, Sage Publication.

Melnyk, S.A. Stewart, D.M., Swink, M., **“Metrics and performance measurement in operations management: dealing with the metrics maze,”** Journal of Operations Management, Vol.22 No.3, 2004.

Montgomery, B.M. (1992), **"Communication as the interface between couples and culture",** In S.

Seashore, S.E. (1975), **"Defining and measuring the quality of norking life, In Davis, L.E. & Cherns, A.B. (eds), The quality of Working lift",** New York: The Free Press, pp. 105 – 118

William B.Gudykunst & Yong Yun Kim. Z1992, 1984), **"Communicationg with Stragers",** McGraw – Hill, INC.

สื่อออนไลน์ website ภาษาไทย

คู่มือผู้ประเมิน เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม ระดับอุดมศึกษา (พ.ศ. 2554 – 2558) (2015). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.onesqa.or.th [5 มีนาคม 2558]

สื่อออนไลน์ website ภาษาอังกฤษ

Ahrefs. (2015). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://ahrefs.com/ [14 มีนาคม 2558]

2015 University Web Ranking. (2015). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.4icu.org/ [3 มีนาคม 2558]

World University Rankings 2014 – 2015. (2015). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.timeshighereducation.co.uk/world-university-ranking/[5 มีนาคม 2558]

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

1. **ข้อมูลทั่วไป**
   - เพศ
   - อายุการทำงาน/เป็นพนักงานสายวิชาการ หรือ สายสนับสนุน
   - วุฒิการศึกษา

2. **ความคิดเกี่ยวกับอาเซียน**
   - พื้นฐานความรู้เกี่ยวกับอาเซียน การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3. **บทบาทของการทำงานในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**
   - การปรับตัวในการทำงาน
   - การพัฒนาองค์ความรู้ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ
   - การเตรียมตัวในการทำงานกับชาวต่างประเทศ

4. **บทบาทของการทำงานในเรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน**
   - ปัญหาและอุปสรรคการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีออนไลน์ต่าง ๆ เช่น facebook, line, หรือ การใช้ username ของมหาวิทยาลัย

5. **ปัญหาในการสื่อสารกับนักศึกษาชาวต่างประเทศ**
   - จำนวนนักศึกษาที่อยู่ในความดูแล
   - วิธีการสื่อสาร
   - ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

6. **แนวคิดในการพัฒนามหาวิทยาลัย**
   - มหาวิทยาลัยควรพัฒนาในเรื่องใดบ้าง
   - การจัดลำดับของมหาวิทยาลัยในระดับสากล
   - การจ้างพนักงานชาวต่างประเทศ

7. **การตอบสนองต่อลูกค้าของมหาวิทยาลัยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**
   - การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ

- การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร

8. การอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย

- ความจำเป็นของภาษาไทย
- ความจำเป็นของการอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย

แบบสัมภาษณ์นักศึกษาชาวต่างประเทศ

1. ข้อมูลพื้นฐาน
   - อายุ
   - ชั้นปี
   - จำนวนปีที่อยู่ในประเทศไทย

2. ความรู้เรื่องอาเซียน
   - พื้นฐานความรู้เกี่ยวกับอาเซียน

3. ความรู้เรื่องมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
   - เรื่องระเบียบ การแต่งกาย
   - เรื่องการลงทะเบียนเรียน
   - เรื่องกิจกรรม หรือ โครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

4. ปัญหาในการเรียนและการใช้ชีวิตในประเทศไทย
   - อุปสรรคในการเรียนและใช้ชีวิตในประเทศไทยมีอะไรบ้าง

5. วิธีการแก้ไขปัญหา

แบบบันทึก

วันที่.....

ผู้วิจัย

สถานที่

.....

.....

.....

.....

เหตุการณ์และพฤติกรรม

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

1. นางสาวชุติมา สุดจรรยา
Miss Chutima Sudjanya

2. ตำแหน่งปัจจุบัน
นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ

3. หน่วยงานและที่อยู่
กองวิเทศสัมพันธ์
อาคารสำนักงานอธิการบดีชั้น 4
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล
เขตดุสิต จังหวัด กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 282 0014 และ 02 282 9009 – 15 ต่อ 6072 – 6073
โทรสาร 02 628 5210
มือถือ 086 972 0583
Email address: csudjanya@live.com

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การท่องเที่ยว)	มหาวิทยาลัยรังสิต
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	นิเทศศาสตร์ (การสื่อสารสุขภาพ)	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปริญญาโท	นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต (การสื่อสารสุขภาพ)	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

5. ประวัติการอบรมในต่างประเทศ

Certificate and Diploma of Business Management at TAFE Tasmania ประเทศ Australia ระหว่างปี 2545 – 2547

6. ประวัติการอบรมในประเทศ

6.1 หลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป (ภาษาอังกฤษ) 2544

หน่วยงานผู้จัด คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

6.2 หลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ระดับต้น
วันที่ 20 – 22 มีนาคม 2558
หน่วยงานผู้จัด คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.3 หลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ระดับกลาง
วันที่ 14 – 17 พฤษภาคม 2558
หน่วยงานผู้จัด คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.4 หลักสูตรผู้ประกาศในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ระดับสูง
วันที่ 3 – 5 กรกฎาคม 2558
หน่วยงานผู้จัด คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวิจัย

โครงการวิจัยที่ 1 ชื่องานวิจัย (ภาษาไทย)

รูปแบบ วิธีการและประสิทธิภาพของการสื่อสารของอาจารย์เพื่อใช้ลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา : กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยาเขตพระนครเหนือ)

โครงการวิจัยที่ 1 ชื่องานวิจัย (ภาษาอังกฤษ)

Form, Methods and Effectiveness in Communication of Teachers to Reduce the Violent Behaviors of Students : A Case Study of Engineering Students, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon (North Campus)

การตีพิมพ์เผยแพร่

1. เผยแพร่ในวารสารการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ โครงการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ SMART II ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

หน่วยงานผู้จัดการประชุม คือ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. เผยแพร่ในหนังสือวารสารโครงการประกวดวิทยานิพนธ์ และการศึกษาอิสระดีเด่น ครั้งที่ 9 และโครงการเสนอผลงานทางวิชาการของนักศึกษา วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2556

หน่วยงานผู้จัดการประกวด คือ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

โครงการวิจัยที่ 2 ชื่องานวิจัย (ภาษาไทย)

รูปแบบ วิธีการและประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์เรื่องพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของอาจารย์ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และนักวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กับ นักศึกษาต่างชาติเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน : กรณีศึกษา นักศึกษาจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน คณะศิลปศาสตร์ สาขาภาษาไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โครงการวิจัยที่ 2 ชื่องานวิจัย (ภาษาอังกฤษ)

Forms, Methods, Effectiveness of Publicity About The Immigration Rule and Legislation of Teachers and International Affairs Officers with Foreign Students In Order To Prepare To Enter The ASEAN Community : A Case Study of Students From People's Republic of China at Faculty of Liberal Art Majoring Applied Thai.

การตีพิมพ์เผยแพร่

1. เผยแพร่ในวารสารการประชุมวิชาการระดับชาติ มสธ. วิจัย ประจำปี 2558 การสร้างสรรค์งานวิจัยสู่การตีพิมพ์เผยแพร่และใช้ประโยชน์ในระดับสากล โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

หน่วยงานผู้จัดการประชุม คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์ในการทำคู่มือปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์

1. คู่มือปฏิบัติการ เรื่อง การตรวจลงตราประเภทเพื่อการศึกษา (Non-Immigrant "ED") ให้กับนักศึกษาชาวต่างประเทศ

เผยแพร่ครั้งที่ 1 การประชุม โครงการประชุมสัมมนาเครือข่ายการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สถาบันการพลศึกษาและสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ครั้งที่ 8 "การบูรณาการการจัดการความรู้สู่ชุมชนและประชาคมอาเซียน" (Integration of Knowledge Management for Community and ASEAN Community) ระหว่างวันที่ 4-6

กุมภาพันธ์ 2558 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา
หน่วยงานผู้จัด คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จังหวัดสงขลา

เผยแพร่ครั้งที่ 2 การประชุมวิชาการระดับชาติ มสธ. วิจัย ประจำปี 2558 วันที่ 8 เมษายน 2558
หน่วยงานที่จัดการประชุม คือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

asean