

# การศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก Improving the Academic Position Service Process at the Faculty Level, Faculty of Science and Technology Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

ณัฐภัก อิมเอิบ<sup>1\*</sup>  
Natthapak Im-Erb<sup>1\*</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาในการกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยทำการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเอกสารจากอาจารย์ผู้มีความประสงค์ยื่นเอกสารมายังคณะ ไปจนถึงขั้นตอนการจัดส่งเอกสารเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไปยังกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) ร่วมกับ Why-Why Analysis โดยกำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะสามารถทำให้เกิดปัญหา ได้แก่ ปัจจัยจากผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยจากอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่ง ปัจจัยจากกระบวนการ และปัจจัยจากกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้รวดเร็วและถูกต้อง ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนที่มีปัญหาคือ 1) ขั้นตอนการรับเอกสาร 2) การตรวจสอบคุณสมบัติ 3) การเตรียมเอกสารสำหรับการเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ และ 4) การทบทวนผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาคือ ปัจจัยจากอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่ง และปัจจัยจากผู้ปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจากอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่ง มีสาเหตุมาจากการไม่ทราบข้อมูล แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการยื่นขอตำแหน่ง และปัจจัยจากผู้ปฏิบัติงาน มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานไม่ได้แจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นระยะและขาดการกำกับติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ ดังนี้ 1) การแก้ไขปัญหาเข้าถึงข้อมูลของอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ สามารถแก้ปัญหาได้โดยมีการแจ้งแนวปฏิบัติและกำกับติดตามเป็นระยะ 2) การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขได้โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีการติดตามเอกสาร และกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ผู้ปฏิบัติงานอาจจัดทำคู่มือการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการเพื่อให้อาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการได้ปฏิบัติตามคู่มือ เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ:** วิเคราะห์สภาพปัญหา ปรับปรุงกระบวนการ ผังก้างปลา การยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ

## Abstract

The objectives of this research were to analyze problems and seek for the procedure in the process of applying an academic position. The analysis of operational procedures was started from receiving documents from lecturers who wish to submit documents and submitting the documents for nomination of qualified persons and related documents from the Faculty of Science and Technology to the Personnel Administration Division. Using a fishbone diagram with a Why-Why Analysis by determining factors that are expected to cause

<sup>1</sup> กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ชลบุรี 20110

<sup>1</sup> Personnel Administration division, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Chonburi, 20110

\*Corresponding author: e-mail: natthapak\_im@rmutto.ac.th

Received: March 20, 2023, Accepted: May 5, 2023, Published: January 16, 2024



problem, including operator, applicant, and process factors, rules, regulations, and relevant laws. This information will be used to improve process to be faster and more accurate. The results showed that the problematic processes were: 1) Procedure for receiving documents 2) Qualification check 3) Preparation of documents for submission of experts; and 4) Approaching qualified persons. It was found that the main causes of the problem were the instructors who applying for academic position and the operators. Factors from the instructors who applying for academic position were caused by the lack of information and guidelines related to applying for position designation. In addition, the operator factor was caused by the supporting staffs were not periodically providing relevant information and the lack of supervision of relevant documents. The researcher has studied the ways to improve the process of applying for academic positions as follows: 1) Resolving problems at accessing information of instructors applying for academic positions. The problems can be solved by informing the guidelines and monitoring periodically. 2) Operator performance can be improved by the operator who set up the document tracking and set a clear implementation period to coordinate effectively, and 3) Practitioners may prepare a manual for applying for academic position for instructors who apply for academic position to follow the manual to reduce the operational problems.

**Keywords:** analyze of problem, process improvement, fishbone diagram, applying an academic position

## บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีนโยบายที่สนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการ ดำเนินการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านวิชาการ อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้จัดโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งบุคลากรสายวิชาการเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจัดขึ้น โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการเพิ่มจำนวนคณาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ

การให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการเป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากร เนื่องจากมีข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และขั้นตอนที่ต้องการความถูกต้อง แม่นยำ อีกทั้งยังต้องการความรวดเร็วในการดำเนินงาน รวมไปถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการปฏิบัติงานการให้บริการการขอตำแหน่งทางวิชาการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 จนถึงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเอกสารจากอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ จนถึงขั้นตอนที่จัดส่งเอกสารให้กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก นั้น มีระยะเวลาที่แตกต่างกันออกไป โดยระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการที่มากที่สุด คือ 123 วัน โดยประสบปัญหาในการดำเนินการล่าช้า และมีเอกสารที่ต้องแก้ไขบ่อยครั้ง

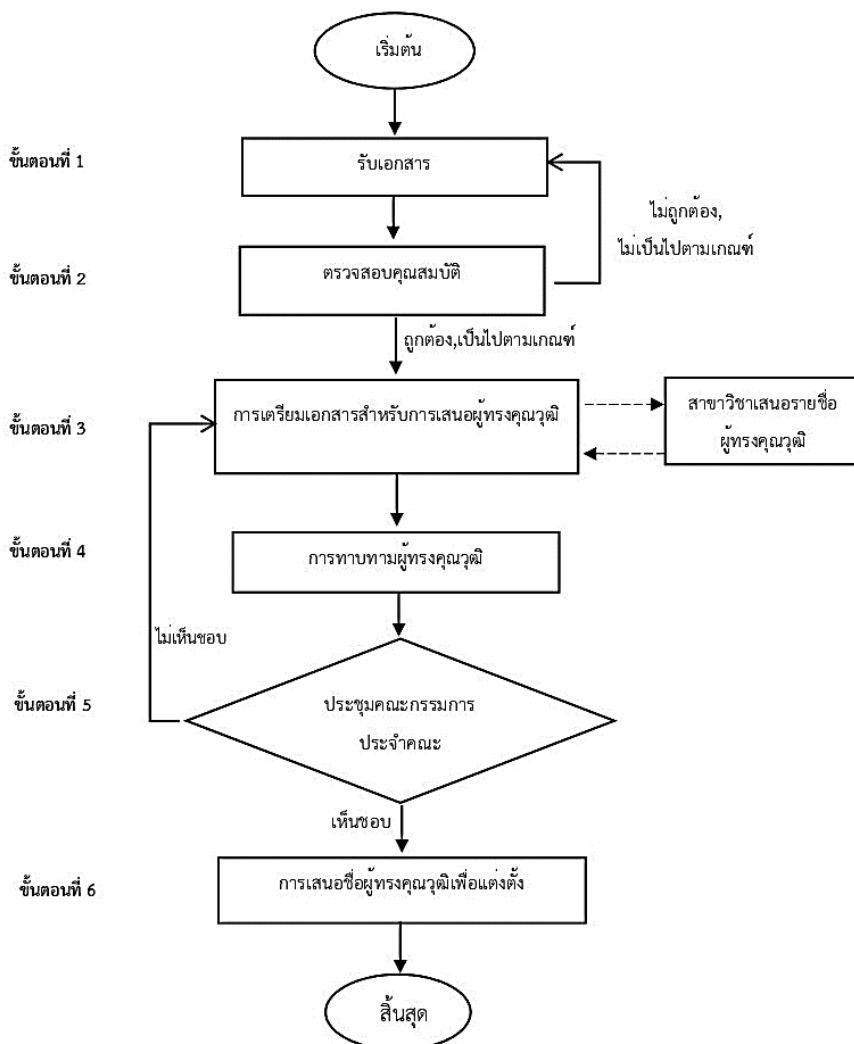
จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานการให้บริการการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ จึงได้นำผังก้างปลา (fishbone diagram) ร่วมกับ Why-Why Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่ซ่อนอยู่ภายในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่ง บรรณกร (2565) ได้ใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) ในการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานในการจัดข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่ซ่อนอยู่และนำไปปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวได้ เช่นเดียวกันกับ ชาลินี และคณะ (2563) ใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) ร่วมกับ Why-Why Analysis ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารเงินสำรองจ่าย ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาในกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการรับเอกสารจากอาจารย์ผู้มีความประสงค์ยื่นเอกสารมายังคณะ ไปจนถึงขั้นตอนการจัดส่งเอกสารเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ไปยังกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. **ขั้นตอนที่ 1 รับเอกสาร** ผู้ปฏิบัติงานรับเอกสาร จากอาจารย์ผู้ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกข้อความ และความครบถ้วนของเอกสาร
  2. **ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบคุณสมบัติ** ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบคุณสมบัติ และรายละเอียดของเอกสาร เช่น อายุงานของผู้ยื่น เอกสารแนบของผู้ยื่น การจัดเรียงเอกสารให้ถูกต้องตรงกันกับบันทึกข้อความ
  3. **ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมเอกสารสำหรับการเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ** ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความขอให้สาขาวิชาเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิกายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อทาบทามในการเป็นคณะกรรมการประเมินการสอน จากนั้นจัดส่งไปยังสาขาวิชาและรอให้สาขาวิชาเสนอรายชื่อ
  4. **ขั้นตอนที่ 4 การทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิ** เมื่อได้รับรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจัดทำบันทึกข้อความเพื่อทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นจัดส่งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว
  5. **ขั้นตอนที่ 5 ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ** เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิตอบรับการเป็นอนุกรรมการประเมินการสอน ผู้ปฏิบัติงานจัดทำวาระการประชุมและเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิก่อนเสนอมหาวิทยาลัย
  6. **ขั้นตอนที่ 6 การเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อแต่งตั้ง** รับรายงานการประชุมจากฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการประจำคณะ และจัดทำบันทึกข้อความพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดส่งให้กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการสอน
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

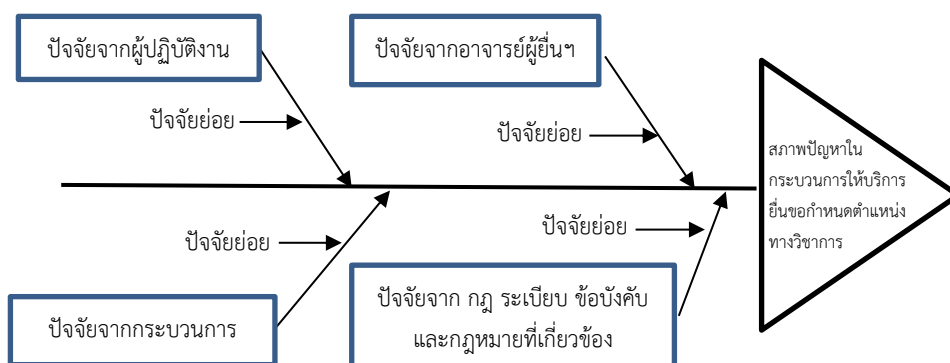
วิเคราะห์สภาพปัญหาในการกระบวนการการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการในแต่ละขั้นตอน โดยใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) ร่วมกับ Why-Why Analysis เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อเท็จจริงของสภาพปัญหาในการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยทำการศึกษาสภาพปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละขั้นตอน จากนั้นนำปัญหาที่พบมาทำใช้ผังก้างปลา (fishbone diagram) ในการค้นหาสาเหตุ ดังภาพที่ 2 โดยกำหนดปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ปัจจัยจากผู้ปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยจากอาจารย์ผู้ยื่นฯ
3. ปัจจัยจากกระบวนการ
4. ปัจจัยจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หลังจากที่ได้กำหนดปัจจัยในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาแล้ว ผู้วิจัยได้หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นด้วยการตั้งคำถามตามหลักการของ Why-Why Analysis



ภาพที่ 2 ผังก้างปลา (fishbone diagram) ที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหา

## ผลการวิจัย

### 1. วิเคราะห์สภาพปัญหาในการกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ของ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ภาพที่ 1 พบปัญหาในขั้นตอนที่ 1 2 3 และ 4 โดยเขียนรายละเอียดปัญหาที่พบ แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนที่	รายละเอียดขั้นตอน	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ
1	การรับเอกสาร	อาจารย์ยื่นเอกสารกระชั้นชิดกับการประชุมคณะกรรมการ ประจำคณะทำให้การดำเนินการมีระยะเวลาที่จำกัด
2	ตรวจสอบคุณสมบัติ	เอกสารไม่ถูกต้องทำให้ต้องมีการแก้ไข
3	การเตรียมเอกสารสำหรับเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	รอเอกสารเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชา ใช้เวลาหลายวัน
4	การทาบทามผู้ทรงคุณวุฒิ	รอเอกสารตอบรับจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายวัน

### 2. หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขอตำแหน่งทางวิชาการ

เมื่อทำการศึกษาสภาพปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละขั้นตอนแล้ว (ตามตารางที่ 1) จากนั้น นำปัญหาที่พบมาทำไข่มงก้างปลา (fishbone diagram) ร่วมกับ Why-Why Analysis ในการค้นหาสาเหตุ เพื่อนำสาเหตุที่พบไปทำการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้ แสดงการวิเคราะห์ สาเหตุของปัญหาที่พบในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ

ขั้นตอนที่	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	สาเหตุของปัญหา
1	อาจารย์ยื่นเอกสารกระชั้นชิดกับการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ทำให้ การดำเนินการมี ระยะเวลาที่จำกัด	1. อาจารย์ไม่ทราบกำหนดวันประชุม 2. อาจารย์ไม่ทราบระยะเวลาที่ต้องยื่นก่อนการประชุม อย่างน้อยกี่วัน 3. อาจารย์ไม่ทราบแนวปฏิบัติ ขั้นตอนที่ชัดเจน 4. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีการแจ้งกำหนดวันประชุมและไม่มีการแจ้งว่าต้องยื่น ก่อนการประชุมอย่างน้อยกี่วัน ทำให้อาจารย์ยื่นเอกสารไม่ทราบข้อมูล
2	เอกสารไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องมีการแก้ไข	1. อาจารย์ผู้ยื่นเอกสารไม่ทราบการจัดทำ หรือดำเนินการที่ชัดเจน 2. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีการแจ้งแนวปฏิบัติ
3	รอเอกสารเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชา ใช้เวลาหลายวัน	1. สาขาวิชาไม่ทราบกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ 2. สาขาวิชาไม่ทราบว่าเมื่อเอกสารส่งมา 3. สาขาวิชาไม่ทราบวิธีการดำเนินการ 4. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ประสานงานไปยังสาขาวิชาล่วงหน้าในการจัดส่งเอกสารให้สาขาเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
4	รอเอกสารตอบรับจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายวัน	1. ผู้ทรงคุณวุฒิไม่ได้รับเอกสาร 2. ผู้ทรงคุณวุฒิไม่สะดวกส่งเอกสารในทันที 3. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิล่วงหน้า 4. ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ติดตามเอกสาร

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการกระบวนการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ ตาม ตารางที่ 1 และการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ ตามตาราง ที่ 2 ข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางพัฒนากระบวนการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ ได้ดังนี้

#### 1. ปัญหาขั้นตอนที่ 1

อาจารย์ยื่นเอกสารเข้ามาในระยะเวลาที่กระชั้นชิดกับการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ทำให้ การดำเนินการมีระยะเวลาที่จำกัด

### แนวทางการแก้ปัญหา

จากการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า สาเหตุหลักเกิดจากการที่อาจารย์ผู้ยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์น้อยเกินไป ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการแจ้งขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ ให้กับอาจารย์ทราบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องจัดทำฐานข้อมูล และตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะเพื่อแจ้งเตือน เพื่อให้อาจารย์ได้เตรียมตัวสำหรับการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

#### 2. ปัญหาขั้นตอนที่ 2

เอกสารไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องมีการแก้ไข

### แนวทางการแก้ปัญหา

ผลการจากการศึกษาพบว่า ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นจะคล้ายกันกับขั้นตอนที่ 1 กล่าวคือ อาจารย์ไม่ทราบถึงขั้นตอนในการดำเนินการ ฉะนั้นแล้วผู้ปฏิบัติงานควรแจ้งข้อมูลเป็นระยะและกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด

#### 3. ปัญหาขั้นตอนที่ 3

รอเอกสารเสนอรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิจากสาขาวิชาใช้เวลาหลายวัน

### แนวทางการแก้ปัญหา

ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มการประสานงานให้มากยิ่งขึ้น และการจัดส่งเอกสารบันทึกข้อความแจ้งสาขานั้นให้เร็ววันที่ต้องส่งภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วัน เป็นต้น หรือหากสามารถทราบล่วงหน้าว่าจะมีการยื่นเอกสารขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการเข้ามา ให้ประสานงานล่วงหน้าสำหรับการเตรียมเอกสารผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อลดปัญหาการความไม่สะดวกของผู้ทรงคุณวุฒิ ณ วันที่ขอประวัติ

#### 4. ปัญหาขั้นตอนที่ 4

รอเอกสารตอบรับจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายวัน

### แนวทางการแก้ปัญหา

ผลจากการศึกษาพบว่าในการจัดส่งเอกสารเพื่อขอทราบจากผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินการสอน ผู้ปฏิบัติงานควรมีการประสานงานเบื้องต้นก่อนที่จะจัดส่งเอกสารไปยังผู้ทรงคุณวุฒิท่านนั้น และเมื่อได้จัดส่งควรมีการติดตามว่าผู้ทรงคุณวุฒิได้รับเอกสารนั้นแล้วหรือไม่ เพื่อป้องกันปัญหาการไม่ได้รับเอกสาร และหากสามารถประสานงานก่อนล่วงหน้าด้วยการจัดส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ก็จะสามารถให้ขั้นตอนดังกล่าวรวดเร็วยิ่งขึ้น

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์สภาพปัญหาในกระบวนการการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาในกระบวนการการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการพบว่าปัญหาที่พบในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีสาเหตุมาจาก

1.1. การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและชัดเจนของอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ โดยจะเห็นได้ว่า ทั้งขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 เกี่ยวข้องกับอาจารย์ผู้ยื่นเป็นหลัก การที่อาจารย์ไม่ได้รับข้อมูลหรือแนวปฏิบัติทำให้การดำเนินการนั้นติดขัด และเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง

1.2. การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประสานงานที่ไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเองก็เข้าใจว่าอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการนั้น เข้าใจขั้นตอนและกระบวนการอยู่แล้ว ทำให้ไม่มีการแจ้งเข้าเป็นระยะ รวมไปถึงการกำกับติดตามเอกสารที่ได้จัดส่งไปแล้ว

### 2. หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการการขอตำแหน่งทางวิชาการ

2.1. การแก้ไขปัญหาเข้าถึงข้อมูลของอาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ สามารถแก้ปัญหาได้โดยมีการแจ้งแนวปฏิบัติและกำกับติดตามเป็นระยะ

2.2. การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขได้โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีการติดตามเอกสาร และกำหนดระยะเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ผู้ปฏิบัติงานอาจจัดทำคู่มือการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการเพื่อให้อาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการได้ปฏิบัติตามคู่มือ เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน

## อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการการวิเคราะห์สภาพปัญหาในกระบวนการให้บริการยื่นขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการการขอตำแหน่งทางวิชาการ สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

### 1. สภาพปัญหาในกระบวนการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ

จากผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการปฏิบัติงาน เห็นได้ว่าปัญหาเกิดขึ้นจากการไม่ทราบขั้นตอนหรือไม่ทราบข้อมูล ทั้งนี้ในปัจจุบันคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ใช้การจัดส่งเอกสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โดยบุคลากรในสังกัดจะมีบัญชีผู้ใช้เป็นของตนเอง ซึ่งในการแจ้งเวียนระเบียบ หรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น จะถูกส่งผ่านระบบดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้งานบางรายที่ไม่ได้เปิดเอกสารในระบบในวันที่เจ้าหน้าที่จัดส่ง เอกสารที่เก่ากว่าจะถูกแทนที่ด้วยเอกสารที่จัดส่งไปใหม่ อาจารย์ซึ่งมีภาระงานหลายด้าน หรือมีภาระงานสอนที่มาก จึงทำให้การเปิดเอกสารในระบบเป็นเรื่องรองจากภาระหน้าที่หลัก

ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นต้นทางของเอกสาร เมื่อได้จัดส่งเอกสารไปแล้วก็ไม่ได้ติดตาม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเองนั้นก็ยังมีหน้าที่อื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติ ในบางครั้งอาจไม่ได้ติดตามเอกสารที่จัดส่งไปแล้วผู้รับไม่ได้เปิด ฉะนั้นการปรับวิธีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจะสามารถทำให้การประสานงานดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญา และวัชรพจน์ (2563) ได้ปรับวิธีการทำงานให้มีการประสานงานกันทุกแผนกในโรงงานผลิตเซรามิก รวมไปถึงจัดลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ซึ่งหลังการปรับปรุง สามารถทำให้ลดระยะเวลาได้ 17.16 ชั่วโมง (จาก 158.32 ชั่วโมง เหลือ 141.16 ชั่วโมง) และลดจำนวนกิจกรรมในกระบวนการวางแผนลดลง 3 กิจกรรม และทำให้รอบเวลาการทำงานในกระบวนการวางแผนลดลง คิดเป็นร้อยละ 10.84 ของรอบเวลาการทำงาน

### 2. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการการขอตำแหน่งทางวิชาการ

การปรับปรุงหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา อาจเริ่มต้นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานจัดทำฐานข้อมูลการดำเนินงานหรือแบบฟอร์มในการกำกับติดตาม และกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการแจ้งเวียนขั้นตอน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งหากสามารถเสนอผู้บริหารในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยไม่ขัดกับระเบียบข้อบังคับ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยพัฒนาการให้บริการการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ รัตตรินทร์ และวงศ์กร (2563) ที่ได้ทำการปรับปรุงกระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และสามารถลดความสูญเปล่าจากระยะเวลาที่ใช้ได้ร้อยละ 57.18 ลดทรัพยากรกระดาษลงได้ร้อยละ 94.28 และสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับกระดาษลงได้เป็นร้อยละ 82.84 และจากงานวิจัยของ ดารินทร์ (2563) พบว่า หากสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการลงได้ จะช่วยทำให้การทำงานในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและหน่วยงานสามารถมีผู้ดำรงตำแหน่งไปปฏิบัติหน้าที่ได้เร็วขึ้น

การจัดทำคู่มือการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ และแจ้งเวียนบุคลากรสายวิชาการก็เป็นอีกแนวทางที่สามารถลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุเทพ (2560) พบว่า อาจารย์ผู้ใช้งานคู่มือการบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อคู่มือการบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์ ทั้งในด้านรูปแบบเนื้อหาของคู่มือและด้านการนำไปใช้ ในระดับมาก ขณะที่ ชาญวิทย์ และธนาพร (2562) ได้เสนอแนะแนวทางสำหรับการวางกลยุทธ์การกำหนดนโยบายของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเสนอว่าคณะควรมีการจัดโครงการประชาสัมพันธ์ให้แก่อาจารย์ มีการจัดทำคู่มือการขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการ และมีการจัดอบรมหลักสูตรการขอตำแหน่งผลงานทางวิชาการปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้อาจารย์ผู้ยื่นขอตำแหน่งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกฉบับนี้ ได้กำหนด

ขอบเขตในการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้ปฏิบัติงานควรนำผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และทำการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนการดำเนินการแก้ไข กับผลการปฏิบัติงานหลักดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน

2. ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจมีการใช้แบบสอบถามในการสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ กองบริหารงานบุคคล และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ให้โอกาสในการปฏิบัติหน้าที่ และขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิริยา นิตยธีรานนท์ ที่ให้คำปรึกษาด้านภาษาอังกฤษ

### เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ ปราบพัตย์ และธนาพร บุญชู. 2562. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร. 79 หน้า.
- ชาลินี ทองใบ ยุพาวดี แก้วกุล อริยา พุ่มพวง และสุภาพร สีบุญ. 2563. การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารเงินสำรองจ่ายของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการ ปชมท. 9(2): 166-174.
- ดารินทร์ สุขแก้ว. 2563. การปรับปรุงกระบวนการคัดเลือกผู้บริหารสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วารสารวิชาการ ปชมท. 9(2): 55-65.
- บรรณกร แซ่ลิ้ม. 2565. การปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยแนวคิด ECRS คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารวิชาการ ปชมท. 11(2): 193-204.
- รัตติรินทร์ เรืองแจ่ม และ วงศกร จ้อยศรี. 2563. การปรับปรุงกระบวนการจัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาตำแหน่งทางวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วารสารวิชาการ ปชมท. 9(2): 44-54.
- วิญา จันทนา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. 2563. การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเซรามิก: กรณีศึกษา โรงงานในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 37(2): 58-83.
- สุเทพ ไชยอุดม. 2560. การพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่. 151 หน้า.