

# แนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้นวัตกรรมของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## The Development of the Innovation Process for the General Education Teaching Institute at KhonKaen University

ทีติฐา เค้าปัญญา<sup>1\*</sup> ณัฐพงษ์ เพชรติพน และ พิสมัย พวงคำ<sup>2</sup>  
Thuetuetha Khaopanya<sup>1</sup> Nattapong Petdeeton and Pisamai Puangkham<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน (2) รับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและหาหรือแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสม (3) ค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ นวัตกรรม สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย คือ กลุ่มผู้เขียนและออกแบบกระบวนการ จำนวน 12 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ คือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมด 9 กระบวนการ จำนวน 206 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการที่มีการดำเนินการและทบทวนปรับปรุงในการพัฒนามากที่สุด คือ กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงรายวิชาศึกษาทั่วไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 ( $\bar{x} = 2.94, SD = 0.20$ ) การค้นหาแนวทางพัฒนากระบวนการเรียนรู้ นวัตกรรม มีจำนวน 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบพัฒนาโดยการซื้อโปรแกรม MCTA (Multiple Choices Test Analyzer) เพื่อช่วยในการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบการใช้โปรแกรม MCTA สามารถลดต้นทุนของกระบวนการวิเคราะห์และสามารถรายงานผลการตรวจได้ทันทีซึ่งเดิมใช้เวลาทำถึงเจ็ดวัน ภายหลังจากการนำโปรแกรม MCTA มาใช้พบว่า ใช้เวลาเพียงสองถึงสามวัน 2) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัฒนาโดยปรับปรุงแบบฟอร์มการขออนุมัติหลักการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านพัสดุโดยใช้ QR code ได้แก่การพัฒนาแบบตรวจสอบรายการวัสดุคงเหลือในคลังวัสดุ การแชร์ไฟล์ทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พัสดุ อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้ลดข้อผิดพลาดของผลการตรวจนับวัสดุคงเหลือได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบจำนวนของวัสดุผ่านระบบออนไลน์ได้โดยใช้ Google sheet เข้ามาพัฒนาช่วยให้ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ

**คำสำคัญ:** การพัฒนา กระบวนการ นวัตกรรม อุปสรรค การจัดซื้อจัดจ้าง

### Abstract

The purpose of this research is to (1) monitor progress in the operation according to the procedures that create value and support procedures (2) acknowledge problems and obstacles that occur in the operation and discuss appropriate evaluation guidelines (3) find ways to develop the process to innovation of General Education Teaching Institute, Khonkaen University (GETIKKU). The sample group used simple random sampling method

<sup>1</sup>สถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

<sup>1</sup> General Education Teaching Institute, KhonKaen University, KhonKaen, 40002

<sup>2</sup>สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002

<sup>2</sup> Central Administration Division, KhonKaen University, KhonKaen, 40002

\*Corresponding author: e-mail: kkanja@kku.ac.th

Received: 21 February 2019, Revised: 22 March 2019, Accepted: 25 March 2019, Published: 29 April 2019



which consisted of 12 groups of authors and the design of the procedure and using a systematic sampling method which consisted of 9 groups of 206 workers those involved in the operation process. The questionnaires were used as research tools. The statistics used in the research were percentage, mean and standard deviation. The results showed that the processes implemented and reviewed for improvement were the most. Process for developing and improving general education courses with the highest average score of 2.94, standard deviation equal to 0.20 ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD = 0.20$ ). There were 2 steps to find ways to develop the innovation process. 1) choices Test Analyzer to assist in the examination and analysis of the exam by Using the MCTA program that could reduce the cost of the analysis process and could report the results of the examination immediately. When originally took five to seven days, after using the MCTA program, it took only two to three days. 2) procurement process developed by improving the approval form for procurement principles by accessing the parcel information using the QR code, including the development of a system to check the remaining material items in the warehouse File sharing, collaboration between the parcel officers teacher and support personnel. Those were resulting in reducing errors in the counting of materials, correctly and completely, and able to check the amount of materials through the online system using the Google sheet to save time and cost of developing the system.

**Keywords:** development, process, innovation, obstacle, procurement

## บทนำ

สถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนรายวิชาชีพศึกษาทั่วไปสำหรับหลักสูตรที่หลากหลาย รวมทั้งเทียบโอนรายวิชาและหน่วยกิตสำหรับรายวิชาชีพศึกษาทั่วไป การติดตามและประเมินผลการสอนรายวิชาชีพศึกษาทั่วไป การประเมินการจัดหมวดวิชาชีพศึกษาทั่วไป และการประเมินติดตามผลคุณภาพของผู้เรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพศึกษาทั่วไป รายงานการประเมินผลต่อมหาวิทยาลัยทุกสิ้นภาคการศึกษา

ในรอบปีงบประมาณ 2557-2560 สถาบันการสอนฯ มีโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และมีโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพของงานปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งเชื่อมโยงแผนพัฒนางานของสถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป ซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนรายวิชาชีพศึกษาทั่วไป สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรีทุกคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลจากการดำเนินงานโครงการฯ ดังกล่าว มีการทบทวนปรับปรุงและวิเคราะห์กระบวนการ ในปีงบประมาณ 2559 (เดิมกระบวนการทั้งหมด 28 กระบวนการ) และได้ทบทวนปรับปรุงใหม่ในปีงบประมาณ 2560 (ปรับยุบรวมกระบวนการย่อย เดิม 28 กระบวนการ คงเหลือ 17 กระบวนการ) ซึ่งจากการดำเนินงานบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการสามารถพัฒนารูปแบบการเขียนและออกแบบกระบวนการ การเขียนข้อกำหนด พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดนำไปสู่การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการเป็นผลสำเร็จ จำนวน 9 กระบวนการ ซึ่งได้ลงเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์สถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไปมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2560) รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ Education Criteria Performance Excellence ประจำปีงบประมาณ 2560

ประกอบด้วย 1) กระบวนการที่สร้างคุณค่า มีกระบวนการน้อย จำนวน 4 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการบริหารจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป 2. กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงวิชาศึกษาทั่วไป 3. กระบวนการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป 4. กระบวนการบริการ การศึกษารายวิชาศึกษาทั่วไป 2) กระบวนการสนับสนุน มีกระบวนการน้อย จำนวน 5 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 2. กระบวนการคลังและพัสดุ 3. กระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร 4. กระบวนการประกันคุณภาพ 5. กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหาร การเรียนการสอนและปฏิบัติงาน

ผลจากการดำเนินงานตามโครงการฯ ดังกล่าว ยังไม่ได้กำกับติดตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ว่า การจัดทำข้อกำหนดกระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการนั้น บุคลากรได้นำเอาไปใช้และถือปฏิบัติจริง ตามที่ได้เขียนไว้หรือไม่ และถ้าได้นำไปปฏิบัติจริงแล้วมีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตาม กระบวนการหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาและความสำคัญดังกล่าว จึงมีความต้องการที่จะศึกษาเรื่องแนว ทิศทางการพัฒนากระบวนการส่วนวัตรกรรมของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อดำเนินการติดตาม ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ค้นหาแนวทางการ พัฒนากระบวนการส่วนวัตรกรรมของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนจำนวน 9 กระบวนการที่ได้ปรับปรุงใหม่ โดยนำผลที่ได้มาพัฒนากระบวนการส่วนวัตรกรรมที่มีประโยชน์ต่อการจัดการ เรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึง พอใจในการให้บริการทุกกระบวนการ บุคลากรสามารถทำงานเชื่อมโยงกันร่วมมือกันทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถตรวจสอบได้ มีขั้นตอนที่ไม่ซ้ำซ้อน กระชับ ชัดเจนเป็นมาตรฐานการทำงาน ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงการปรับโครงสร้างการบริหารงานภายใน หน่วยงานย่อยของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี ได้ในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการ สนับสนุนของสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและ กระบวนการสนับสนุน และหาวิธีแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสม
3. เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการส่วนวัตรกรรม

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ขอบเขตหรือข้อตกลง

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบมีส่วนร่วม กำหนดขั้นตอนการวางแผนการมีส่วนร่วม ศึกษาปัญหาและ อุปสรรคของการกำหนดรูปแบบระบบและกระบวนการสนับสนุนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในงานบริหาร งาน การสอนและวิชาการ เพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ข้อกำหนดพร้อมตัวชี้วัดของ กระบวนการ จำนวน 9 กระบวนการ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือระหว่างปีงบประมาณ 2560 – 2561 เพื่อ ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อรับทราบ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน และ หาวิธีแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสมและเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการส่วนวัตรกรรมดังต่อไปนี้

1) กระบวนการที่สร้างคุณค่า จำนวน 4 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการบริหารจัดการ รายวิชาศึกษาทั่วไป 2. กระบวนการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไป 3. กระบวนการวัดและประเมินผลการจัดการ เรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป 4. กระบวนการให้บริการนักศึกษา

2) กระบวนการสนับสนุน จำนวน 5 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ 2. กระบวนการคลังและพัสดุ 3. กระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร 4. กระบวนการประกันคุณภาพ 5. กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนการสอน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** ศึกษาปัญหาอุปสรรค การสังเกต การสะท้อนผลการปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนเพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

**ส่วนที่ 2** เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีการ Check list เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้ออกแบบกระบวนการพร้อมตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ออกแบบกระบวนการ 2) กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (ผู้ใช้กระบวนการ)

1) กลุ่มผู้ออกแบบกระบวนการ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน

2) กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (ผู้ใช้กระบวนการ) ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรกลุ่มการสอนและวิชาการอาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรกลุ่มการสอนและวิชาการ คณะกรรมการพัฒนาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะกรรมการจัดทำตารางเรียนตารางสอบ จำนวน 25 คน ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผู้เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน 2561

กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณค่า	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ประเภท	ผู้ออกแบบกระบวนการ
<b>1. กระบวนการบริหารการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป</b>		113	55	สร้างคุณค่า	
1) กระบวนการบริหารจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรกลุ่มการสอนและวิชาการ				นายณัฐพงษ์ เพชรดีทน
2) กระบวนการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป บุคลากรกลุ่มการสอนและวิชาการ				นายณัฐพงษ์ เพชรดีทน
<b>2. กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงรายวิชาศึกษาทั่วไป</b>		8	4	สร้างคุณค่า	
1) กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงหมวดวิชาศึกษาทั่วไป	คณะกรรมการพัฒนาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป				น.ส.นวรรตน์ กำลังเลิศ
2) กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงรายวิชาศึกษาทั่วไป	คณะกรรมการพัฒนาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป				น.ส.นวรรตน์ กำลังเลิศ
<b>3. กระบวนการติดตามและประเมินผลการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป</b>		113	55	สร้างคุณค่า	
	อาจารย์ผู้สอนทุกคนและผู้ประสานงานรายวิชา				นางจินตนา กนกปราน
<b>4. กระบวนการบริการการศึกษา รายวิชาศึกษาทั่วไป</b>		25	12	สร้างคุณค่า	
1) กระบวนการจัดทำตารางเรียนตารางสอบ	คณะกรรมการจัดทำตารางเรียนตารางสอบ				น.ส.อรุณี ศรีเสน
2) กระบวนการบริหารจัดการห้องเรียน	คณะวิชา / หน่วยงานที่ให้ความอนุเคราะห์ห้องเรียน				น.ส.อรุณี ศรีเสน
3) กระบวนการลงทะเบียนเรียน	นักศึกษาและผู้ประสานงานรายวิชา				น.ส.อรุณี ศรีเสน
4) กระบวนการส่งผลการเรียน					น.ส.อรุณี ศรีเสน
5) กระบวนการจัดทำสำเนาข้อสอบรายวิชาศึกษาทั่วไป					น.ส.สุจิรา ศรีสวัสดิ์

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

กระบวนการ	ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการ	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ประเภท	ผู้ออกแบบ กระบวนการ
5. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป	33	16	สนับสนุน	นางสาวสุชาลี โคตรสีทา
6. กระบวนการคลังและพัสดุ		33	16	สนับสนุน	
<b>กระบวนการคลัง</b>					
1) กระบวนการเบิกจ่าย ค่าตอบแทนการสอน	อาจารย์ผู้สอนและ ผู้ประสานงานรายวิชา				นางปิยะธิดา ศานติสิริรัฐ
2) กระบวนการขออนุมัติ หลักการใช้จ่ายเงิน	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางปิยะธิดา ศานติสิริรัฐ
3) กระบวนการขออนุมัติเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายฯ	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางปิยะธิดา ศานติสิริรัฐ
4) กระบวนการรับและนำส่งเงิน	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางปิยะธิดา ศานติสิริรัฐ
5) กระบวนการยืมและคืนเงินยืม ทดรองจ่าย	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางปิยะธิดา ศานติสิริรัฐ
<b>กระบวนการพัสดุ</b>					
1) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางจิตีฐา คำปัญญา
2) กระบวนการบริหารพัสดุ	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นางจิตีฐา คำปัญญา
7. กระบวนการบริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร		33	16	สนับสนุน	
1) กระบวนการงานการบริหาร จัดการบุคลากร	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				น.ส.ภัสราภรณ์ พรหมเทพ
2) กระบวนการงานการพัฒนา บุคลากร	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				น.ส.ภัสราภรณ์ พรหมเทพ
8. กระบวนการสารสนเทศเพื่อ การบริหาร การเรียนการสอน และปฏิบัติงาน		33	16	สนับสนุน	
1) กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อการบริหาร	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน การสอนวิชาศึกษาทั่วไป				นายจักรินทร์ ศิลารัตน์
2) กระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อ การเรียนการสอนและปฏิบัติงาน	บุคลากรทุกคนสังกัดสถาบัน สอนวิชาศึกษาทั่วไป				นายชัยมงคล เล่งตระกูล
9. กระบวนการประกันคุณภาพ	อาจารย์ผู้สอน และบุคลากร กลุ่มการสอนและวิชาการ	33	16	สนับสนุน	น.ส.พชณี สมพงษ์

ที่มา: สืบค้นได้จาก <https://1th.me/dLQh>

ส่วนที่ 3 การค้นหาแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสมและเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนากระบวนการ  
สู่นวัตกรรมโดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้(การสนทนากลุ่ม) แบ่งกลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ กลุ่ม  
ผู้ออกแบบกระบวนการ กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกระบวนการของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการ  
สนับสนุน

## การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ กระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการจำนวน 9 กระบวนการ ได้แก่

- |  |              |
|--|--------------|
| 1) กลุ่มผู้เขียนและออกแบบกระบวนการ         | จำนวน 12 คน  |
| 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง | จำนวน 424 คน |

## 2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ผู้สอนวิชาศึกษาทั่วไป และบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) ซึ่งเป็นการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

กำหนดให้

n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้
N	คือ	จำนวนประชากรที่ทราบค่า
e	คือ	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{424}{1+424(0.05)^2}$$

$$n = 206$$

จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 206 คน

## 3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถอ้างอิงไปยังประชากรได้ ดังนี้

- 1) กลุ่มผู้เขียนและออกแบบระบบงาน จำนวน 12 คน คือกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ดังตารางที่ 2
- 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนทั้งหมดจำนวน 9 กระบวนการ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) จำนวน 206 คนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการนับซ้ำ ดังตารางที่ 2

### ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร (กระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน)	กลุ่มตัวอย่าง	
	กลุ่มผู้เขียนและออกแบบ กระบวนการงาน (Simple random sampling)	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง (Systematic sampling)
<b>กระบวนการที่สร้างคุณค่าจำนวน 4 กระบวนการ</b>		
<b>กระบวนการที่สร้างคุณค่า</b>		
1. กระบวนการบริหารจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	1 คน	55 คน
2. กระบวนการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไป	1 คน	4 คน
3. กระบวนการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	2 คน	55 คน
4. กระบวนการให้บริการนักศึกษา	1 คน	12 คน
<b>กระบวนการสนับสนุน จำนวน 5 กระบวนการ</b>		
<b>กระบวนการสนับสนุน</b>		
1. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	1 คน	16 คน
2. กระบวนการคลังและพัสดุ	2 คน	16 คน
3. กระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร	1 คน	16 คน
4. กระบวนการประกันคุณภาพ	1 คน	16 คน
5. กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารและการเรียนการสอน	1 คน	16 คน
<b>รวม</b>	<b>12 คน</b>	<b>206 คน</b>

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) ครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกระบวนการศึกษาหาความรู้จากข้อมูลเอกสารต่างๆ ประกอบด้วยลักษณะคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้ออกแบบไว้ โดยการตั้งข้อคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำเครื่องที่พัฒนาโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ เพื่อช่วยทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรจำนวนหนึ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ก่อนจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงๆ และนำผลการตอบมาพิจารณา ด้านความชัดเจนของคำชี้แจง ข้อคำถาม วิธีการตอบ ปฏิกริยาที่มีต่อคำถาม เป็นต้น มีจำนวน 9 กระบวนการ จำนวน 9 ข้อ ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องคือผู้นำกระบวนการไปปฏิบัติตาม และผู้มารับบริการตามกระบวนการ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น 3 ระดับ คือ ดำเนินการ ไม่แน่ใจ และไม่ดำเนินการ โดยมีเกณฑ์เลือกพิจารณาคำตอบและให้คะแนน ดังนี้

3	หมายถึง	ดำเนินการ
2	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
1	หมายถึง	ไม่ดำเนินการ

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนผู้วิจัยใช้เกณฑ์จากวิเชียร (2543) เป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.67 - 2.33 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.66 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานอยู่ในระดับน้อย

**ส่วนที่ 2** เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ออกแบบกระบวนการงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานตามกระบวนการ และค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการงาน เพื่อรวบรวมประเด็นต่างๆ ไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการงานปฏิบัติงาน จำนวน 9 กระบวนการ และสามารถพัฒนากระบวนการงานสู่นวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้แก่ จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ กลุ่มผู้เขียนและออกแบบกระบวนการงาน จำนวน 12 ชุด กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 206 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (การสนทนากลุ่ม) แบ่งกลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้สามารถประเมินผลผู้เข้าร่วม ดังนี้ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน กลุ่มผู้เขียนและออกแบบกระบวนการงาน จำนวน 12 คน ใช้รูปแบบเขียนบรรยายพรรณนาให้เห็นถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการจำแนกชนิดข้อมูล แบบใช้ทฤษฎีและไม่ใช้ทฤษฎี (Miles & Huberman, 1994 อ้างถึงใน นคร และภรณ์, 2555)

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าของสถาบัน การสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่นแยกการวิเคราะห์เป็นรายกระบวนการ ดังนี้

### 1.1 กระบวนการบริหารการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการบริหารการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป คือ มีการเขียนข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเขียนและออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจนมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ครอบคลุมทุกกระบวนการและมีผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมากค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x}=2.92$ ,  $SD=0.21$ ) (ตารางที่ 3)

### 1.2 กระบวนการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไป คือ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการส่งมอบงานกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันหรือไม่ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x}=2.94$ ,  $SD =0.20$ ) (ตารางที่ 3)

### 1.3 กระบวนการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป คือ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเขียนและออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจนมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ออกแบบไว้อย่างชัดเจนค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.90$ ,  $SD = 0.32$ ) (ตารางที่ 2)

### 1.4 กระบวนการให้บริการนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการให้บริการนักศึกษา คือ มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการกำหนดระยะเวลาตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.90$ ,  $SD. = 0.30$ ) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 สรุปภาพรวมผลวิเคราะห์การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าแยกเป็นรายกระบวนการ

กระบวนการที่สร้างคุณค่า	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับความสำคัญในการพัฒนา
กระบวนการบริหารการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป	2.92	0.21	ดำเนินการระดับมาก	2
กระบวนการพัฒนาวิชาศึกษาทั่วไป	2.94	0.20	ดำเนินการระดับมาก	1
กระบวนการวัดและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป	2.90	0.32	ดำเนินการระดับมาก	3
กระบวนการให้บริการนักศึกษา	2.90	0.30	ดำเนินการระดับมาก	4
ค่าคะแนนโดยภาพรวม	2.91	0.25	ดำเนินการระดับมาก	

## 2. ผลการวิเคราะห์การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการสนับสนุนสถาบันการสอนวิชาศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น แยกการวิเคราะห์เป็นรายกระบวนการ ดังนี้

### 2.1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการเขียนข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เขียนและออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจน ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.86$ ,  $SD=0.41$ ) (ตารางที่ 4)

### 2.2 กระบวนการคลังและพัสดุ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการเขียนข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ออกแบบไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกกระบวนการผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดระยะเวลาตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ มีแบบฟอร์มที่สร้างขึ้น เพื่อสื่อสารวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันเวลาและมีการส่งมอบงานกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันหรือไม่ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.90$ ,  $SD = 0.30$ ) (ตารางที่ 4)

### 2.3 กระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเขียนและออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจนค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x}=2.81$ ,  $SD=0.45$ ) (ตารางที่ 4)



## 2.4 กระบวนการประกันคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการเขียนข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ออกแบบไว้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการกำหนดระยะเวลาตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.89$ ,  $SD = 0.35$ ) (ตารางที่ 4)

## 2.5 กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหาร การเรียนการสอนและปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเขียนและออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ออกแบบไว้อย่างชัดเจนและมีการกำหนดระยะเวลาตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 9 ข้อเท่ากับ ( $\bar{x} = 2.93$ ,  $SD = 0.28$ ) (ตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4** สรุปภาพรวมผลวิเคราะห์การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการสนับสนุนแยกเป็นรายกระบวนการ

กระบวนการสนับสนุน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับความสำคัญในการพัฒนา
กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	2.86	0.41	ดำเนินการระดับมาก	4
กระบวนการคลังและพัสดุ	2.90	0.30	ดำเนินการระดับมาก	2
กระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร	2.81	0.45	ดำเนินการระดับมาก	5
กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและปฏิบัติงาน	2.89	0.35	ดำเนินการระดับมาก	3
กระบวนการประกันคุณภาพ	2.93	0.28	ดำเนินการระดับมาก	1
<b>ค่าคะแนนโดยภาพรวม</b>	<b>2.88</b>	<b>0.36</b>	<b>ดำเนินการระดับมาก</b>	

## 3. ผลการวิเคราะห์การรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ พบว่า บุคลากรผู้ออกแบบและเขียนกระบวนการยังไม่ได้กำหนดรายละเอียดตามตัวชี้วัดของกระบวนการในขั้นตอนกำกับติดตามกระบวนการที่ออกแบบไว้ มีดังต่อไปนี้ 1) เขียนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการยังไม่ชัดเจนและยังไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน 2) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานแต่ยังขาดระบบการติดตามและประเมินผลตามตัวชี้วัดของกระบวนการ 3) มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนเท่านั้น และยังไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการได้ 4) การสื่อสารที่ยังไม่เข้าใจตรงกันของบุคลากร มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การไม่กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการส่งมอบเอกสารการเบิกจ่ายทำให้กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น 5) ไม่มีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและตัวชี้วัดที่ออกแบบไว้ในแต่ละกระบวนการ รวมไปถึงยังไม่มีข้อสรุปประเด็นการพิจารณาบูรณาการขั้นตอนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกันให้กระชับไม่สูญเสียกับเวลาที่เร่งรีบต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานบรรลุตามค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการที่กำหนดไว้

## 4. ผลการวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการและหาแนวทางการพัฒนากระบวนการสนับสนุน

### 4.1 ปรับปรุงกระบวนการโดยการสนทนากลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปผลดังนี้

1) ได้ทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการที่สร้างคุณค่า (กระบวนการหลัก) และกระบวนการสนับสนุนได้ดำเนินการเมื่อวันที่ 1-31 มกราคม 2561

2) ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการและจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการพร้อมตัวชี้วัดของกระบวนการทั้งหมด จำนวน 9 กระบวน โดยการจัดทำรูปแบบการเผยแพร่กระบวนการแบบออนไลน์เข้าถึงข้อมูลได้ที่ <https://1th.me/2f2h> หรือสามารถสแกน QR code ได้ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 (ภาพที่ 1A) อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว

3) มีการติดตาม กำกับ ทบทวน และวิเคราะห์ประเด็นปรับปรุงกระบวนการทำงาน จำนวน 9 กระบวนการ ที่ได้จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการพร้อมตัวชี้วัดของกระบวนการมีผลการดำเนินการ

3.1) มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในกระบวนการที่สร้างคุณค่า (กระบวนการหลัก) ปรับปรุงกระบวนการบริหารการเรียนการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไปกระบวนการงานย่อย คือ กระบวนการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบโดยใช้โปรแกรม MCTA (Multiple Choices Test Analyzer)

3.2) ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน จำนวน 1 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุ กระบวนการย่อย คือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

4) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดี เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561 เวลา 09.30-13.00 น. ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 3 จากการนำเสนอดังกล่าว ผู้เขียนได้สรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการงานสู่นวัตกรรม ได้ดังนี้

4.1) ผลจากการสนทนากลุ่มกระบวนการงานตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบโดยใช้โปรแกรม MCTA (Multiple Choices Test Analyzer) ได้ทบทวนและวิเคราะห์การตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และพบว่า หากจะวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจกระดาษคำตอบ คิดราคา 3 บาทต่อ จำนวน 1 แผ่น ค่ากระดาษคำตอบ คิดราคา 2 บาทต่อจำนวน 1 แผ่น รวมเป็นค่าใช้จ่าย 5 บาทต่อจำนวน 1 แผ่น โดยการคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าวไม่รวมการวิเคราะห์ข้อสอบ เนื่องจากโปรแกรมไม่รองรับการวิเคราะห์ข้อสอบ

ผลการปรับปรุงและพัฒนา พบว่า ภายหลังจากการวิเคราะห์กระบวนการงานตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ งานวิชาการได้ดำเนินการจัดทำโครงการจัดซื้อโปรแกรม MAT เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการงานตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วพบว่า การเปลี่ยนมาใช้ โปรแกรม MAT ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการวิเคราะห์ได้ ลดค่าใช้จ่ายจากการส่งตรวจ แผ่นละ 5 บาท x 15,000 คนต่อแผ่น เท่ากับ 75,000 บาท ทั้งนี้ นอกจากจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้แล้ว ยังสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ข้อสอบได้ทันทีจากเดิมใช้เวลา 5-7 วัน เมื่อนำโปรแกรม MAT มาใช้ ใช้เวลาวิเคราะห์เพียงแค่ 2-3 วัน ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการแยกคะแนนเป็นรายกลุ่มการเรียน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อสอบรวดเร็ว ลดระยะเวลา จากเดิม 7 วัน ลดเหลือระยะเวลา 3 วัน ในการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ และมีความถูกต้อง 100% สามารถขึ้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิม 6 ขั้นตอน ภายหลังได้ใช้โปรแกรม MCTA (Multiple Choices Test Analyzer) เหลือ 5 ขั้นตอน

4.2) ผลจากการสนทนากลุ่มกระบวนการสนับสนุนได้พิจารณาคัดเลือก จำนวน 1 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ก่อนการปรับปรุง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานพัสดุ ได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ หนังสือการมอบอำนาจการปฏิบัติงานด้านพัสดุระดับผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงานประจำ มีขั้นตอนที่ยังยากซ้ำซ้อน และมีระยะเวลาในการเสนอลงนามหลายขั้นตอน และใช้เวลาในการนำเสนอพิจารณาอนุมัติหลักการมากกว่า 7 วันทำการ ประกอบกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยังยากซ้ำซ้อน ดังนั้น เจ้าหน้าที่พัสดุจึงได้คิดค้นรูปแบบการเสนอขออนุมัติหลักการที่สามารถลดขั้นตอนความยุ่งยากในการเสนอขออนุมัติหลักการก่อนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง คือ ได้ออกแบบฟอร์มแนวปฏิบัติด้านพัสดุ เพื่อใช้สำหรับการลดขั้นตอนที่มีความยุ่งยากซ้ำซ้อน เผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบและปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบฯ โดยนางทีติฐา เค้าปัญญา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ เป็นเจ้าของผลงานและผู้นำเสนอ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ขั้นตอนการดำเนินงานด้านพัสดุเผยแพร่กระบวนการแบบออนไลน์ เข้าถึงข้อมูลได้ที่ <https://1th.me/73rs> สามารถสแกน QR code (ภาพที่ 1B)

2) ขั้นตอนพิมพ์เอกสารขออนุมัติหลักการจัดซื้อ/จ้างของสถาบันการสอนฯ สามารถพิมพ์เอกสารได้ที่ <https://1th.me/g4m8> หรือ QR code (ภาพที่ 1C)

ดังนั้นกระบวนการที่ปรับปรุงและสามารถพัฒนารูปแบบการเผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและรวดเร็วของงานพัสดุ ถือเป็นนวัตกรรมในรูปแบบหนึ่งของกระบวนการพัฒนา สามารถเขียน

ขั้นตอนและเชื่อมโยงการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดี เทียบเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการนำผลงานไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมได้ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยและลดระยะเวลาในการดำเนินการ อาจใช้วิธีเชื่อมโยงโดยการแชร์ไฟล์ ใช้ร่วมกันระหว่างอาจารย์และบุคลากรสังกัดสถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป การสร้างแบบฟอร์มในการปฏิบัติงานรูปแบบต่างๆ online การประยุกต์ใช้ Google Form, Google Sheet มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานโดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบในการแชร์ไฟล์ที่สามารถทำงานร่วมกันได้

กรณีจัดทำแผนการจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง ดำเนินการจัดทำไฟล์ที่แชร์ทำงานร่วมกัน สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว ได้ข้อมูลที่รวดเร็ว ทันเวลา และวิเคราะห์ได้ทันที ดังภาพที่ 1D



ภาพที่ 1 A: QR code การเข้าถึงข้อมูลการออกแบบและการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการพร้อมตัวชี้วัดของกระบวนการทั้งหมด, B: QR code และหน้าต่าง Link ขั้นตอนการดำเนินงานด้านพัสดุ, C: QR code และหน้าต่าง Link แบบฟอร์มขออนุมัติหลักการจัดซื้อ/จ้าง, D: QR code และหน้าต่าง Link จัดทำแผนการจัดซื้อวัสดุสิ้นเปลือง โดยกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงข้อมูลนี้ต้องมีที่อยู่อีเมลของ kku.ac.th เท่านั้น สถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของสถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้ 1) ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าทั้ง 4 กระบวนการ พบว่า มีผู้ปฏิบัติงานตามกระบวนการที่เขียนและออกแบบ โดยการทบทวนปรับปรุงและนำสู่การพัฒนากระบวนการ คือ กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงรายวิชาศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=2.94$ ,  $SD=0.20$ ) รองลงมาคือ กระบวนการบริหารการเรียนการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการ ( $\bar{x}=2.92$ ,  $SD=0.21$ ) กระบวนการติดตามและประเมินผลการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการ ( $\bar{x}=2.90$ ,  $SD=0.32$ ) และกระบวนการบริการการศึกษาวิชาชีพศึกษาทั่วไป มีการดำเนินการ ( $\bar{x}=2.90$ ,  $S.D=0.32$ ) ตามลำดับ 2) ติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามกระบวนการสนับสนุน ได้ติดตามกระบวนการ ทั้ง 5

กระบวนการ พบว่า มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก คือ กระบวนการประกันคุณภาพมีการดำเนินการ ( $\bar{x}$  = 2.93, SD=0.28) รองลงมา คือ กระบวนการคลังและพัสดุ มีการดำเนินการ ( $\bar{x}$  = 2.90, SD=0.30) กระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารการเรียนการสอนและปฏิบัติงาน มีการดำเนินการ ( $\bar{x}$  = 2.89, SD=0.35) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ มีการดำเนินการ ( $\bar{x}$  = 2.86, SD=0.41) และกระบวนการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร มีการดำเนินการ ( $\bar{x}$  = 2.81, SD=0.45) ตามลำดับ

**ข้อสรุปเพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน และหรือแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสม ได้แก่**

1) การกำหนดเป้าหมายพร้อมข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการยังไม่ชัดเจนและยังไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน

2) มีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานแต่ยังขาดระบบการติดตามและประเมินผลตามตัวชี้วัดของกระบวนการ

3) มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนเท่านั้น และยังไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการ

4) การสื่อสารที่ยังไม่เข้าใจตรงกันของบุคลากร มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างการสื่อสาร ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การไม่กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการส่งมอบเอกสารการเบิกจ่ายทำให้กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น

5) ไม่มีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอน และตัวชี้วัดที่ออกแบบไว้ในแต่ละกระบวนการรวมไปถึงพิจารณาบูรณาการขั้นตอนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกันให้กระชับ ไม่สูญเสียกับเวลาที่เร่งรีบต่อการปฏิบัติงานทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานบรรลุตามค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของกระบวนการที่กำหนดไว้

สำหรับข้อค้นหาแนวทางการประเมินผลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ข้อมูลจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (การสนทนากลุ่ม) คือผู้บริหาร กลุ่มผู้เขียนและออกแบบกระบวนการ ได้ข้อสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนา คือ ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและต้องช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ไขปัญหาหากเกิดการดำเนินงานที่ผิดพลาดขึ้น และช่วยกันพิจารณาบูรณาการขั้นตอนที่มีการใช้เวลาหรือสูญเสียเวลาการทำงานมากจนเกินไป ให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ให้น้อยที่สุด เพราะบางขั้นตอนการทำงานไม่สามารถลดขั้นตอนได้ แต่สามารถลดระยะเวลาการทำงานได้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ มนุษย์ (2560) ที่กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การกระบวนการบริหารที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบใดๆ ในองค์กร ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบอื่นในองค์การเสมอ ซึ่งประสิทธิภาพของงานจะมุ่งตรงไปสู่ถนนที่ตัดผ่านการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนามักมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดในสิ่งใหม่ เช่น คนทุกคนในองค์การสามารถระบายความทุกข์ร้อนใจได้ เริ่มมีการวางแผนเป็นระยะๆ ตัดสินใจร่วมกันและสำนึกคิดว่า ต้องทำงานร่วมกัน ไม่ใช่ทำงานบนคนหรือพบเป้าหมายที่เป็นจริง แต่แต่ละคนมีความเสี่ยงมากขึ้น แต่หากเกิดการดำเนินงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เกิดการแสวงหาการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิลักษณ์ (2553) รายงานการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี วิไลภรณ์ (2553) รายงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย

**ค้นหาแนวทางการพัฒนาระบบงานสู่นวัตกรรม ข้อค้นหาจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)**

เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561 ห้องประชุม 1 ชั้น 3 ณ สถาบันการสอนฯ พบว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการพัฒนางานทุกๆกระบวนการ และกระบวนการที่มีการพัฒนาระบบงานสู่นวัตกรรมจำนวน 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการบริหารการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป กระบวนการย่อย คือ กระบวนการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบพัฒนาโดยการชั่งโปรแกรม MCTA (Multiple Choices Test Analyzer) ได้ทบทวนและวิเคราะห์การตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อค้นพบคือ หากจะทำการวิเคราะห์ข้อสอบจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจ

กระดาษคำตอบ คิดราคา 3 บาทต่อ จำนวน 1 แผ่น ค่ากระดาษคำตอบ คิดราคา 2 บาทต่อจำนวน 1 แผ่น รวมเป็นค่าใช้จ่าย 5 บาทต่อจำนวน 1 แผ่น โดยการคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าวไม่รวมการวิเคราะห์ข้อสอบ เนื่องจากโปรแกรมไม่รองรับการวิเคราะห์ข้อสอบ **การพัฒนา** ภายหลังจากการวิเคราะห์กระบวนการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบทั้งหมด ดำเนินการจัดทำโครงการจัดซื้อโปรแกรม MAT เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบ ซึ่งเมื่อนำมาใช้แล้วพบว่า การเปลี่ยนมาใช้ โปรแกรม MAT ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการวิเคราะห์ได้ ลดค่าใช้จ่ายจากการส่งตรวจ แผ่นละ 5 บาท x 15,000 คนต่อแผ่น เท่ากับ 75,000 บาท ทั้งนี้ นอกจากจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้แล้ว ยังสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ข้อสอบทันทีจากเดิมใช้เวลา 5-7 วัน เมื่อนำโปรแกรม MAT มาใช้ ใช้เวลาวิเคราะห์เพียงแค่ 2-3 วัน ช่วยในการตรวจและวิเคราะห์ข้อสอบการใช้โปรแกรม MCTA สามารถลดต้นทุนของกระบวนการวิเคราะห์และสามารถรายงานผลการตรวจได้ทันทีซึ่งเดิมใช้เวลา 5-7 วันภายหลังจากการนำโปรแกรม MCTA มาใช้พบว่า ใช้เวลาเพียง 2-3 วัน 2) กระบวนการสนับสนุนจำนวน 1 กระบวนการ คือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกระบวนการน้อยคือกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัฒนาโดยปรับปรุงรูปแบบฟอร์มการขออนุมัติหลักการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้เทคโนโลยีร่วมกับโปรแกรม KKUFMIS (ระบบสารสนเทศการจัดการการคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น) ทำให้ลดขั้นตอนในกระบวนการจัดซื้อจากเดิมใช้เวลา 15 นาทีต่อหนึ่งเรื่อง ภายหลังปรับปรุงใช้เวลาเพียง 5 นาทีต่อหนึ่งเรื่อง และพัฒนาระบบตรวจสอบรายการวัสดุคงเหลือในคลังวัสดุ โดยการแชร์ไฟล์ทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พัสดุ อาจารย์ผู้สอน และบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้ลดข้อผิดพลาดของผลการตรวจนับวัสดุคงเหลือได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบจำนวนของวัสดุผ่านระบบออนไลน์ใช้ Google sheet เข้ามาพัฒนาช่วยให้ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หฤทัย (2557) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐมเขต 2: โดยใช้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานด้านการบริหารงบประมาณ งานด้านวิชาการ งานด้านการบริหารงานบุคคล และงานด้านการบริหารงานทั่วไป แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการสนับสนุนโดยวิธีที่ง่ายที่สุดก็คือ บุคลากรควรพัฒนาตนเอง พัฒนางานประจำ โดยการประยุกต์ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานได้ด้วยตนเอง ยกตัวอย่างเช่น การใช้ google doc, google sheet ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยการแชร์ไฟล์ทำงานร่วมกันได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี การพัฒนาเครื่องมือที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นยังช่วยให้การทำงาน มีความรวดเร็ว เพิ่มมากขึ้น และสามารถประหยัดทรัพยากร หรือค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานยังจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้สามารถคิดเป็นเชิงระบบ สามารถออกแบบฟอร์มในงานประจำ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ผ่านช่องทาง facebook, Line ที่สามารถติดต่อการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันระหว่างกรมอบงานกัน การปฏิบัติงานที่ต้องพิจารณาความเชื่อมโยงการทำงานระหว่างกระบวนการ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยอาศัย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ เพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการแต่ละกระบวนการได้เป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

สถาบันการสอนฯ ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความเข้าใจระบบการทำงานที่เชื่อมโยงกัน ร่วมมือกันช่วยกันแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นและช่วยกันพิจารณาบูรณาการขั้นตอนที่มีการใช้เวลาหรือสูญเสียเวลาการทำงานมากเกินไป ให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ให้น้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. พัฒนาระบบการโดยการกำหนดจุดควบคุมความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานป้องกันข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ

2. พัฒนาการกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันเวลา
3. กำกับติดตามกระบวนการให้มีการเขียนและออกแบบกระบวนการที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน กำหนดระยะเวลาดำเนินงานให้แล้วเสร็จอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรสายผู้สอนบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- นคร เสรีรักษ์ และภรณ์ ตรีชาฎร์วิเศษ. 2555. วิจัยไม่ใช่เรื่องยาก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณูญ ทยานานุกัทร. การเปลี่ยนแปลงองค์กร. ค้นเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2560. จาก  
เว็บไซต์<http://www.peoplevalue.co.th/index.php?lay=show&ac=article&id=539104340&Ntype=28>.
- รายงานการประเมินตนเองประจำปีงบประมาณ. 2560. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ Education Criterial Performance Excellence. ขอนแก่น: สถาบันการสอนวิชาชีพศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2543. สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- วิไลภรณ์ แยมสวน. 2553. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปทุมธานี. (ปทุมธานี: ม.ป.พ.).
- หฤทัย สมศักดิ์. 2557. การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2: โดยใช้กระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา. (ปทุมธานี: ม.ป.พ.).
- อภิสิทธิ์ คำดี. 2553. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี. (ปทุมธานี: ม.ป.พ.).
- Yamane, T. 1967. Statistics, An Introductory Analysis. New York: Harper and Row.