

การสังเคราะห์แผนพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มจร.ล้านนา)
Synthesis of the Development Plans for the Study Leave System
of Rajamangala University of Technology Lanna (RMUTL)

รัชชานา นานิน^{1*}

¹กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57120

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาและสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มจร.ล้านนา ด้วยกระบวนการวิเคราะห์งาน สร้างแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และสังเคราะห์แผนปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ลาศึกษาต่อและผู้ให้บริการรวมทั้งสิ้น 63 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติพรรณนา ไคสแควร์ ค่าสถิติที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการสรุปรวมข้อเสนอแนะ พบว่า ในการปฏิบัติงานควรปรับปรุงในด้านความรวดเร็วและความสอดคล้องตรงกันของผู้ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ทราบระเบียบและข้อมูลการลาศึกษาต่อ โดยรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจสูงสุดในขั้นการวางแผนพัฒนาบุคลากร และต่ำสุดในขั้นการทำสัญญา กลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการ และผลการศึกษานำมาสังเคราะห์แผนปฏิบัติการ 6 แผนงาน

Abstract

This study were to Analyze and synthesize the action plans for the study leave system of RMUTL. Research procedures include job analysis, questionnaire, data collection, data analysis and operational plan syntheses. Sixty-three research samples are those who have already taken study leave and operating staff. The statistics used in analyzing the data are Chi-square, T-test, and One-way ANOVA. It is found that the fast service and in accordance with the rule should be improved. There are some people who do not know the rule and information of study leave. Most of the samples express a moderate satisfaction level. The highest satisfaction level is human resource development planning while the process of making contract is the least satisfaction Male shows higher satisfaction than female. The person who already study leave has higher satisfaction than the operating staff. Finally, six action plans are outlined based on this study.

คำสำคัญ : การสังเคราะห์ แผนปฏิบัติการ ทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Keywords : Synthesis, Action Plan, Human Resources, Human Resource Development

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ranchana@mutl.ac.th โทร. 0-5372-9600-5 ต่อ 1200

1. บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกลวิธีสำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรที่ช่วยดำรงหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ โดยอาจเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญ (ธารพรพรช, 2548) และการลาศึกษาต่อเป็นวิธีที่มีประสิทธิผลวิธีหนึ่ง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (มทร.ล้านนา) เป็นมหาวิทยาลัยกลุ่มใหม่ที่บุคลากรร้อยละ 95 มีโอกาสหรือจำเป็นต้องศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น (สำนักงานมาตรฐานการศึกษา, 2550) และที่ผ่านมามูลนิธิส่วนใหญ่ลาศึกษาต่อภายในประเทศ (งานทรัพยากรมนุษย์, 2551)

เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องศึกษาปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาสำหรับ มทร.ล้านนา

1.1 การแก้ปัญหาภายในองค์กร

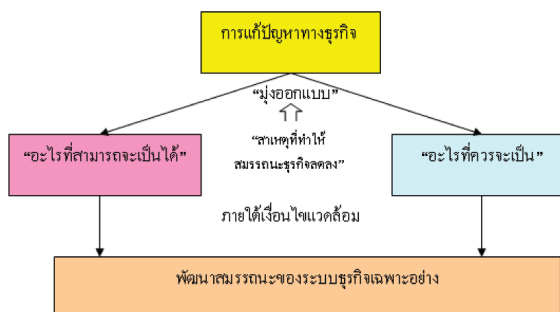
มทร.ล้านนา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ความสำเร็จในการจัดการศึกษาของ มทร.ล้านนาต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นตัวแปรหนึ่งสำหรับผล

สัมฤทธิ์ที่ดี และการส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้มีคุณภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนามหาวิทยาลัย

มทร.ล้านนา ให้การสนับสนุนบุคลากรไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการในส่วนกลางและตามเขตพื้นที่ และด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารระยะไกลจึงพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มักจะได้รับข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบงานหลายรูปแบบ ขอให้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามความสะดวกของผู้ลาศึกษาต่อ อ้างอิงให้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามหน่วยงานอื่น จึงทำให้มีแนวโน้มไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นปัญหาในการปฏิบัติงาน

เพื่อแก้ปัญหาเชิงระบบในกระบวนการลาศึกษาต่อ ผู้วิจัยจึงอาศัยแนวคิดการพัฒนางค์กรด้วยการวิจัย (Aken, 2007) รูปที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเป้าหมาย พันธกิจ การบริหารจัดการภายใต้เงื่อนไขแวดล้อม มาค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงาน มุ่งสร้างการพัฒนาที่สามารถจะเป็นได้ ตามเป้าหมายที่ควรจะเป็น

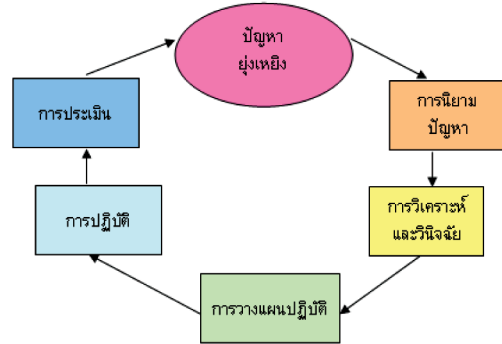


รูปที่ 1 รูปแบบการแก้ปัญหาในองค์กร

การแก้ปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ ต้องสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ โดยใช้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและการจัดการ โครงสร้าง

และหน้าที่ของงาน ความรู้และประสบการณ์ ด้วยวิธีวิเคราะห์กระบวนการแก้ปัญหา คือ วิเคราะห์ปัญหา การออกแบบคำตอบ การตัดสินใจ และปฏิบัติ

โครงการแก้ปัญหา ถูกใช้เพื่อปรับปรุงความสามารถของระบบงาน ด้วยระบบการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ ตามวัฏจักร 5 กระบวนการ คือ การนิยามปัญหา การวิเคราะห์และวินิจฉัย การวางแผนปฏิบัติ การปฏิบัติ และการประเมินผล ดังรูปที่ 2

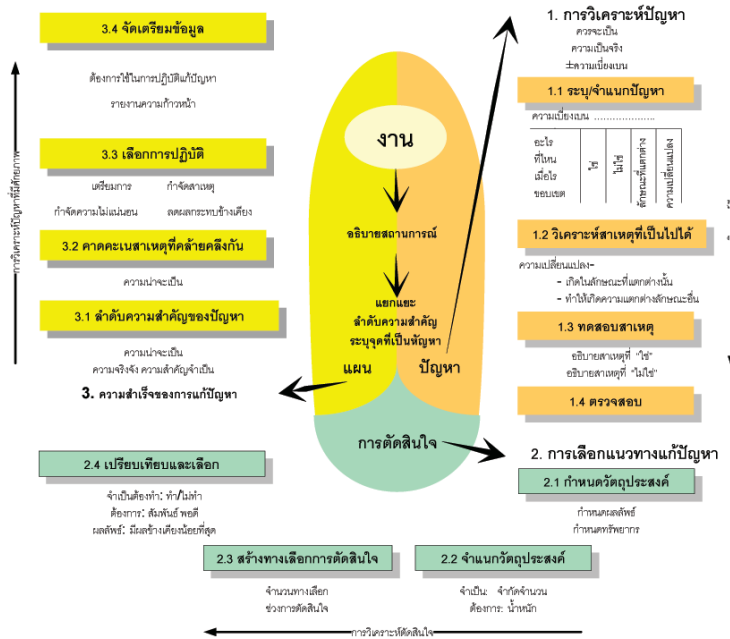


รูปที่ 2 วัฏจักรของการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ เทคนิคการปฏิบัติแก้ปัญหาทางงานในองค์กร (Princeton, 1967) ที่เสนอว่างานต่าง ๆ ล้วนมีเป้าหมายแตกต่างกันเมื่องานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ย่อมแสดงว่าอาจมีปัญหาเกิดขึ้นในระบบงานนั้น ซึ่งผู้วิจัยอาศัยแนวความคิดนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาทางงานลาศึกษาต่อ

และสังเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาที่ค้นพบ คือ 1) กำหนดโครงสร้าง ขอบเขตของงาน และเป้าหมายของงานแต่ละส่วน 2) อธิบายสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีปัญหา และ 3) แยกแยะลำดับความสำคัญ และระบุจุดที่เป็นปัญหาดังรูปที่ 3

การปฏิบัติแก้ปัญหาทางงานในองค์กร



รูปที่ 3 ลำดับการแก้ปัญหาในองค์กร

1.2 ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการ ลาศึกษาต่อภายในประเทศ

กระบวนการลาศึกษาต่อภายในประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศหลายฉบับ ซึ่งออกโดยหลายหน่วยงาน (ศึกษาริการ, 2538, 2547) (ข้าราชการพลเรือน, 2540) (การคลัง, 2547) (เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 2549, 2551) การปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน จึงต้องตรวจสอบได้ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบการลาศึกษาต่อ

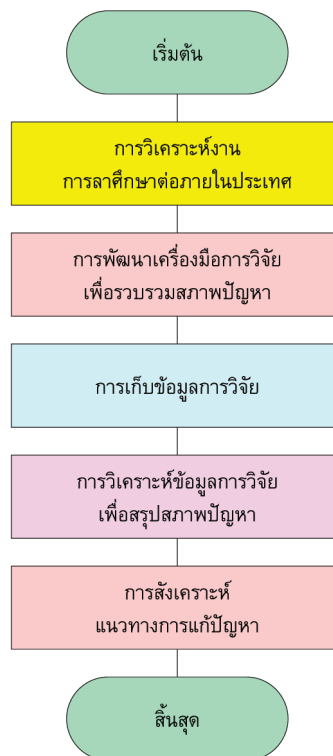
2. วิธีการศึกษา

2.1 วัตถุประสงค์และขอบเขต

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการลาศึกษาต่อของ มทร. ล้านนา และ 2) เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อของ มทร. ล้านนา

2.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการลาศึกษาต่อของ มทร. ล้านนา และเป็นการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อโดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์งานลาศึกษาต่อภายในประเทศ 2) การพัฒนาเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 3) การเก็บข้อมูลการวิจัย 4) การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยที่รวบรวมได้ และ 5) การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศสำหรับ มทร. ล้านนา



รูปที่ 4 กระบวนการศึกษาวิจัย

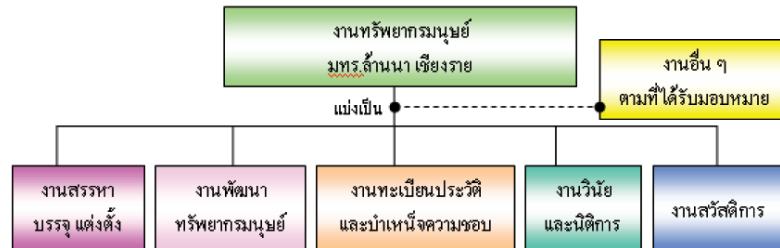
2.2.1 การวิเคราะห์งานลาศึกษาต่อ ภายในประเทศ

การวิเคราะห์งานลาศึกษาต่อภายในประเทศเป็นการจำแนกโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน ลาศึกษาต่อภายในประเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยอาศัยหลักการวิเคราะห์โครงสร้างของงาน และหลักการวิเคราะห์งานมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์โครงสร้างของงานทรัพยากรมนุษย์ กองบริหารทรัพยากร มทร. ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย ทำให้พบว่างานทรัพยากรมนุษย์สามารถจำแนกโครงสร้างของงานออก

เป็น 6 หน้าที่ คือ งานสรรหาบรรจุและแต่งตั้ง
งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานทะเบียนประวัติ
และบำเหน็จความชอบ งานวินัยและนิติการ งาน

สวัสดิการ และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 โครงสร้างของงานทรัพยากรมนุษย์

การวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานลา
ศึกษาต่อภายในประเทศ เป็นการนำกิจกรรมลา
ศึกษาต่อ ที่ผู้วิจัยได้จำแนกไว้ภายใต้แต่ละหน้าที่
ของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาลำดับ
กระบวนการทำงานโดยใช้ตารางวิเคราะห์
งานเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ เพื่อแยกแยะ
รายละเอียดกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน
วัตถุประสงค์ของการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์
ที่ใช้ ระยะเวลา ความรู้ และทักษะ ที่ใช้ในการ
ทำงาน ระเบียบปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน และความ
สามารถที่จำเป็นในการทำงานในกระบวนการนั้น
ให้สำเร็จ กระบวนการปฏิบัติงานลาศึกษาต่อ
ภายในประเทศ ประกอบด้วย

1. การวางแผนพัฒนาบุคลากร
2. การสำรวจรายชื่อผู้ประสงค์ศึกษาต่อ
3. การขออนุมัติแผนการลาศึกษาต่อ
4. การขออนุมัติสมัครสอบ การสอบเข้า
ศึกษาต่อและเลือกสถานศึกษา
5. การขออนุมัติลาศึกษาต่อและขออนุมัติ
ทุนการศึกษา
6. การทำสัญญาลาศึกษาต่อภายใน
ประเทศ สัญญารับทุน และสัญญาค้ำประกัน
7. การออกหนังสือส่งตัวข้าราชการหรือ

พนักงานมหาวิทยาลัยเข้าศึกษาต่อ

8. การรายงานผลการศึกษา
9. การขออนุมัติขยายเวลาการศึกษา
10. การรายงานตัวกลับเข้าปฏิบัติราชการ
11. การรายงานผลสำเร็จการศึกษา

2.2.2 การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เรื่อง ปัญหา
และแนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อ
ภายในประเทศของ มทร.ลำปาง เพื่อใช้ศึกษา
ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการลาศึกษาต่อ ซึ่ง
ประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน คือ คำชี้แจง ข้อมูล
สถานะของผู้ตอบ ข้อมูลปัญหา แนวทางการ
พัฒนาระบบการลาศึกษาต่อ และข้อมูลโดยรวม
เป็นแบบสอบถามที่กำหนดตัวคำถามและคำตอบ
ไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในหลาย
คำตอบ แต่ละข้อมีช่องว่างให้ผู้ตอบอธิบาย
เหตุผลเพิ่มเติม และมีส่วนคำถามปลายเปิดเพื่อให้
ข้อมูลโดยอิสระ

แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น ผ่านการตรวจ
สอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และได้ปรับ
ปรุงตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ

2.2.3 การสำรวจปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ

แบบสอบถามถูกเตรียมไว้ใช้สำรวจข้อมูลจากผู้ลาศึกษาต่อระหว่างปี พ.ศ. 2548 ถึง 2552 ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของ มทร. ลำปาง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี สำนักงานเขตพื้นที่ภาคพายัพ ตาก พิชญ์โลก ลำปาง น่าน และเชียงราย ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะศิลปกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

แบบสอบถามถูกส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ตัวอย่างด้วยวิธีเก็บข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่บุคลากรของแต่ละเขตพื้นที่ วิธีวิจัยเก็บข้อมูลโดยตรง และวิธีส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยสุ่มจากประชากร 165 คน

แบบสอบถามจำนวน 63 ฉบับ ถูกรวบรวมกลับคืนมาได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38 ของประชากร หรือร้อยละ 53 ของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.4 การระบุปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ

การระบุปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นของกลุ่มตัวอย่าง กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ เพื่อระบุความมีนัยสำคัญของความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหา และสรุปรวมประเด็นปัญหา โดยใช้วิธีการกำหนดสมมติฐานและวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

ผู้วิจัย ศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติด้วยค่าสถิติไคสแควร์

วิเคราะห์ความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นอกจากนี้ ยังศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบการลาศึกษาต่อ เมื่อจำแนกตามเพศชาย-หญิง หรือผู้ให้บริการ-ผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็น 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แล้วจึงใช้ค่าสถิติที่มาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ในกรณีที่ความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้ค่าสถิติ Pooled variance t-test และถ้าพบว่าความแปรปรวนมีค่าแตกต่างกันจึงใช้ค่าสถิติ Separated variance t-test (บุญเรียง, 2545)

ในการศึกษาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เมื่อจำแนกลักษณะตามกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา สถานะรับบริการ และสังกัดผู้ศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และสุดท้าย ผู้วิจัยสรุปรวมประเด็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะด้วยวิธีการจัดกลุ่มข้อมูลตามรอยขีด

2.2.5 การสังเคราะห์ปัญหาแนวทางการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศ

การสร้างแผนปฏิบัติเพื่อพัฒนาระบบงานลาศึกษาต่อ เริ่มต้นโดยการสรุปรวมประเด็นปัญหา การระบุสาเหตุของปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดวิธีการ ทางเลือก หรือแนวทางแก้ไข

3. ผลการศึกษาและอภิปราย

ผลการวิจัย สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศ และแผนพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศ

3.1 ปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ

ผลการศึกษา ด้านการปฏิบัติงานลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โดยรวมแล้วการดำเนินงานเหมาะสม แต่ควรปรับปรุงในด้านความสอดคล้องตรงกัน ความรวดเร็ว ควรปรับปรุงขั้นตอนขออนุมัติลาศึกษาต่อ ส่วนใหญ่คิดว่าประสบปัญหาในขั้นตอนการขออนุมัติทุน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบข้อมูลและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา แต่ยังมีอีกส่วนหนึ่งที่ไม่ทราบข้อมูลแผนพัฒนาบุคลากร ระเบียบการทำสัญญา การออกหนังสือส่งตัว การขออนุมัติขยายเวลาศึกษาต่อ และการรายงานผลสำเร็จการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติในกระบวนการลาศึกษาต่อของ มทร.ล้านนาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดในขั้นตอนการทำสัญญา แต่มีระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ

| กลุ่มตัวอย่าง | n | \bar{x} | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|--|-----------|------|--|
| ชาย | 43 | 3.14 | 0.85 | ปานกลาง |
| หญิง | 20 | 2.75 | 0.83 | ปานกลาง |
| ความแตกต่าง | Pool variance t-test, t = 2.02 * | | | ค่าวิกฤติ $t_{\alpha}(0.05) = 1.67$ |
| * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 | | | | |

กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่กลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ช่วง 31-40 ปี และช่วง 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในระบบการลาศึกษาต่อ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี โท และเอก กลุ่มตัวอย่างต่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยรวมแล้ว ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการและผู้ให้บริการงานลาศึกษาต่อต่างก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ แยกตามเขตพื้นที่

| กลุ่มตัวอย่าง | n | \bar{x} | SD | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------|-----------|------|-------------------------|
| สนง.อธิการบดี | 3 | 2.67 | 0.47 | ปานกลาง |
| ภาคพายัพ | 5 | 2.80 | 0.75 | ปานกลาง |
| เขตพื้นที่ตาก | 16 | 3.38 | 0.78 | ปานกลาง |
| เขตพื้นที่พิษณุโลก | 5 | 2.80 | 0.40 | ปานกลาง |
| เขตพื้นที่ลำปาง | 3 | 2.67 | 0.47 | ปานกลาง |
| เขตพื้นที่น่าน | 13 | 2.85 | 0.86 | ปานกลาง |
| เขตพื้นที่เชียงใหม่ | 16 | 2.94 | 0.97 | ปานกลาง |
| สถาบันวิจัยฯ | 2 | 4.00 | 1.00 | มาก |
| การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) | | | | |
| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F |
| ระหว่างกลุ่ม | 5.67 | 7 | 0.81 | ค่าสถิติ F = 1.22 |
| ภายในกลุ่ม | 41.31 | 62 | 0.67 | |
| รวม | 46.98 | 69 | | $F_{7,62}(0.95) = 2.09$ |

กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานส่วนกลาง และเขตพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสังกัดของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อระบบการลาศึกษาต่อ

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดส่วนกลาง และคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านสังกัดคณะของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศ

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา ประสบปัญหาด้านการศึกษาของผู้ลาศึกษาต่อ ด้านอัตราค่าจ้าง การปฏิบัติตามขั้นตอน ทักษะการศึกษา การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ลา กับหน่วยงาน และความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ในด้านการปฏิบัติของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับในด้านการปฏิบัติที่สอดคล้องตรงกันด้วยความรวดเร็ว การสนับสนุนทุนการศึกษา/วิทยานิพนธ์/วิจัย การแจ้งมติ ที่ประชุม/ข่าวสาร/ระเบียบ การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนผู้ลาศึกษาต่อ

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกกระเปาะและประกาศของมหาวิทยาลัย ในด้านการประชาสัมพันธ์ การชี้แจงทำความเข้าใจ และเพิ่มงบประมาณในการประชุมทางวิชาการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นประโยชน์ในเรื่องการประเมินติดตามผู้ลาศึกษาต่อเพื่อปรับปรุงวิธี

ปฏิบัติ การแจ้งข่าวสารให้แก่ผู้ลาศึกษาต่อ เรื่อง ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย/วิทยานิพนธ์ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเรียนภาษาต่างประเทศ และการเรียนตรงสาขาที่มหาวิทยาลัยมีความต้องการ

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอว่า ควรมีระบบการปฐมนิเทศผู้ลาศึกษาต่อ โดยได้แสดงความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการปฐมนิเทศผู้ลาศึกษาต่อ ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อของ มทร.ล้านนา

| ความคิดเห็น | ประเด็นปัญหา | | | | |
|--|--------------|------------------|-------------|-----------|-----------|
| | การปฏิบัติ | การสื่อสารข้อมูล | ความพึงพอใจ | ความพร้อม | ฐานข้อมูล |
| 1. บุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอ | ✓ | | | | ✓ |
| 2. ไม่ทราบขั้นตอน ต้องการคำปรึกษา | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| 3. ผู้ลาศึกษาไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน เอกสารไม่ครบ | ✓ | | | | |
| 4. ผู้รับทุนมีความต้องการตามความรู้สึกของตน ไม่ได้ยึดกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย | | ✓ | | | |
| 5. การอนุมัติทุนล่าช้า ประสบปัญหาการเงิน | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 6. การเบิกจ่ายทุนยุ่งยาก | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| 7. ประสบปัญหาด้านภาษาอังกฤษ | | | | ✓ | |
| 8. ระเบียบมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ทราบ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระบบการ
ลาศึกษาต่อของ มทร.ล้านนา (ต่อ)

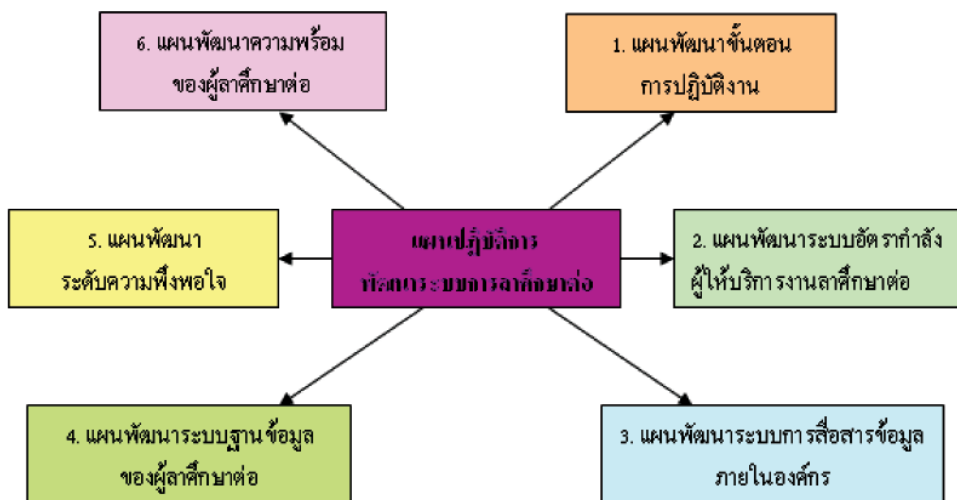
| ความคิดเห็น | ประเด็นปัญหา | | | | |
|---|--------------|------------------|-------------|-----------|-----------|
| | การปฏิบัติ | การสื่อสารข้อมูล | ความพึงพอใจ | ความพร้อม | ฐานข้อมูล |
| 9. ขาดการประสานงานระหว่างผู้ลาศึกษาต่อกับผู้ให้บริการ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10. ผู้ลาศึกษาต่อไม่ได้รับข่าวสาร | | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 11. ผู้ลาศึกษาต่อขอขยายเวลาล่าช้ากว่า | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 12. การศึกษาต่อไม่ตรงกับคุณสมบัติ | | | | ✓ | ✓ |
| 13. ขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพพอที่จะศึกษาสำเร็จตามเวลา | | | | ✓ | |

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อ ถูกนำไปรวบรวมเข้าสู่ประเด็นปัญหาใหญ่ เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา

3.2 แผนพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อ

ผลการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละขั้นตอนการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา ถูกนำมาสรุปรวมและสังเคราะห์เป็นแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อ 6 แผนงาน คือ

- แผนพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติ
- แผนพัฒนาระบบอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการงาน
- แผนพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล
- แผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อ
- แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจ
- แผนพัฒนาความพร้อมของผู้ลาศึกษาต่อ



รูปที่ 6 แผนพัฒนาที่สังเคราะห์ขึ้น

3.2.1 แผนพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลาศึกษาต่อ

แผนปฏิบัติการพัฒนาขั้นตอนทำงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนและกฎหมายของทางราชการ สอดคล้องตรงกันทั้งองค์กร รวมถึงการเพิ่มลดขั้นตอนการปฏิบัติให้เหมาะสม รวดเร็ว ตรงเวลา

แผนพัฒนาขั้นตอนทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหรือเพิ่มลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลาศึกษาต่อของ มทร.ล้านนา ให้สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายและถูกต้องตรงกันทุกเขตพื้นที่ ซึ่งเป็นประโยชน์ในด้านการปฏิบัติที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

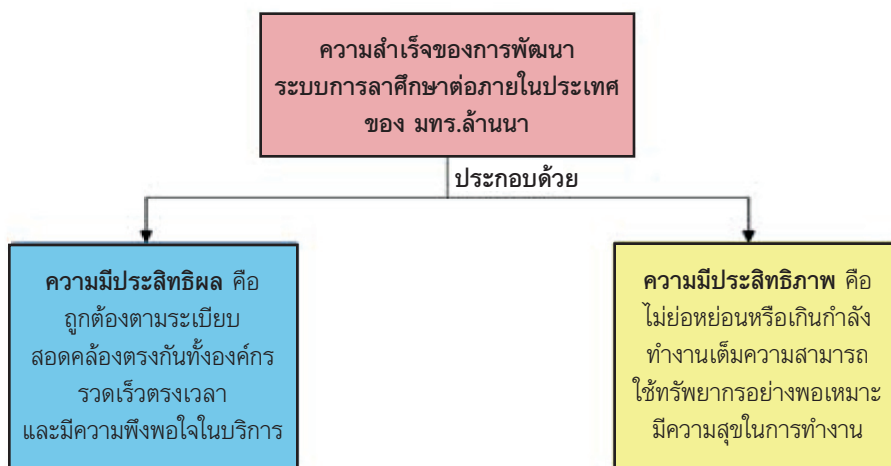
การร่วมกันกำหนดเพิ่มลดขั้นตอนการปฏิบัติให้ถูกต้องตรงกัน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานลาศึกษาต่อในงานทรัพยากรมนุษย์ของทั้งมหาวิทยาลัย เป็นเป้าหมายหลักของแผนพัฒนา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติ อาจเริ่มต้นด้วยการประชุมร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดขั้นตอนการทำงาน การรวบรวมเอกสาร แบบฟอร์ม การวิเคราะห์งาน การเขียนคำบรรยายลักษณะงาน การสร้างคู่มือปฏิบัติงาน การตรวจสอบ ทดลองใช้ และปรับปรุง

3.2.2 แผนพัฒนาระบบอัตรากำลังผู้ให้บริการ

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบอัตรากำลังผู้ให้บริการงานลาศึกษาต่อ มีความสำคัญในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดระบบอัตรากำลังที่พอดีจะช่วยใช้ทรัพยากรได้เหมาะสม คือ ไม่ย่อหย่อนหรือเกินกำลัง ทำงานเต็มความสามารถ ใช้ทรัพยากรสนับสนุนอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติรู้สึกสนุกและมีความสุขกับการทำงาน



รูปที่ 7 องค์ประกอบของความสำเร็จ

แผนพัฒนาระบบอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนระบบการจัดอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการงานลาศึกษาต่อ ในด้านความสอดคล้องของภาระงานกับจำนวนอัตราค่าจ้าง โครงสร้างงานกับความสามารถบุคลากร และผลลัพธ์กับต้นทุนการผลิต

งานทรัพยากรมนุษย์ และกองบริหารงานบุคคลของ มทร.ล้านนา เป็นหน่วยงานเป้าหมายสำหรับการพัฒนาระบบอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการ

ในการพัฒนา ผู้ปฏิบัติอาจเริ่มต้นด้วยการวางแผนทบทวนภาระงานภายใต้โครงสร้างงานทรัพยากรมนุษย์ โดยเทียบกับจำนวนผู้ปฏิบัติประเมินความสอดคล้องในด้านภาระงานกับจำนวนอัตราค่าจ้าง จากหน่วยงานขนาดเล็กไปหาขนาดใหญ่ จากกิจกรรมการลาศึกษาต่อไปสู่งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับเขตพื้นที่ ระดับกองบริหารงานบุคคล และระดับมหาวิทยาลัย

3.2.3 แผนพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการพัฒนาให้ระบบงานลาศึกษาต่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสามารถติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการลาศึกษาต่อของมหาวิทยาลัย เช่น นโยบาย แผนพัฒนา ทุณการศึกษา ระเบียบประกาศที่เกี่ยวข้องกับการลาศึกษาต่อ ขั้นตอนการปฏิบัติ และข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับการลาศึกษาต่อ เป็นต้น

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาช่องทางการส่งผ่านข้อมูลระหว่างมหาวิทยาลัยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เกี่ยวกับข้อมูลการ

ลาศึกษาต่อ ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจ มีช่องทางการสื่อสาร เกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในกระบวนการลาศึกษาต่อของ มทร.ล้านนาที่จะเป็นประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย

แผนพัฒนาระบบอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการ เน้นไปที่งานทรัพยากรมนุษย์และกองบริหารงานบุคคล โดยมีผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วยผู้บริหารระดับกองลงมาถึงผู้ปฏิบัติงานทุกท่าน

ช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทำได้โดยวิธีปกติ เช่น ออกประกาศ ส่งหนังสือ การประชุม เป็นต้น หรืออาจมีช่องทางเพิ่มเติม เช่น เว็บไซต์ที่น่าสนใจ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ความสำเร็จของแผนพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรนี้ อยู่ที่การพัฒนาแนวทางการสื่อสารเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง และสามารถสื่อสารย้อนกลับได้ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

3.2.4 แผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อ

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้ลาศึกษาต่อ มีความสำคัญต่อการใช้ข้อมูลด้านการบริหารองค์กร การมีฐานข้อมูลที่ดียิ่งจะช่วยให้การตัดสินใจขององค์กรทำได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจาก มทร.ล้านนา มีหน่วยงานที่ดำเนินการงานลาศึกษาต่อในเขตพื้นที่ต่าง ๆ แต่ละหน่วยงานมีระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อในระบบที่แตกต่างกัน

แผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ

บุคลากรและประวัติการลาศึกษาต่อให้มืออยู่อย่าง เป็นระบบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านการใช้ข้อมูล จำนวน ระดับ สถานศึกษา เวลาศึกษาต่อ สาขา วิชา รายชื่อวิทยานิพนธ์ และรายละเอียด ประวัติการลาศึกษาต่อ อื่น ๆ ของบุคลากร มทร. ล้านนา ที่กระจายอยู่ในแต่ละเขตพื้นที่ โดยแยก เป็น 4 คณะ

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อ ผู้พัฒนาอาจเริ่มต้นด้วยการออกแบบระบบและ การใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การรวบรวม ข้อมูลการตรวจสอบข้อมูล การสร้างฐานข้อมูล รวมของ มทร.ล้านนา การตรวจสอบระบบ การ ทดลองใช้และปรับปรุง

3.2.5 แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจ

แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อระบบ การลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา มีความสำคัญในด้านคุณภาพการปฏิบัติหรือ ให้บริการของหน่วยงาน

แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจต่อระบบ การลาศึกษาต่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานลาศึกษาต่อ ในด้านการปฏิบัติหรือการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในด้านการสร้างสังคมที่มีความ สุข

แผนปฏิบัติการพัฒนาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานลาศึกษาต่อนี้ เน้นเป้าหมาย ไปที่งานทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละเขตพื้นที่และ กองบริหารงานบุคคล โดยมีผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วยผู้บริหารระดับกองลงมาถึงผู้ปฏิบัติงาน ทุกท่าน

ในการปฏิบัติ ผู้พัฒนาระบบควรใช้วิธีการ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม ผู้บริโภค จิตวิทยาสังคม การพัฒนาความ ตระหนักในจิตอาสา การตรวจติดตาม การทดลอง ใช้และปรับปรุง

3.2.6 แผนพัฒนาความพร้อมของผู้ลา ศึกษาต่อ

แผนปฏิบัติการพัฒนาความพร้อมของผู้ลา ศึกษาต่อ มีความสำคัญต่อระบบการลาศึกษาต่อ ในด้านการสนับสนุนให้การลาศึกษาต่อสัมฤทธิ์ ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนพัฒนาความพร้อมของผู้ลาศึกษาต่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะ ลาศึกษาต่อ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติการลาศึกษาต่อ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการ ลาศึกษาต่อ คำแนะนำเรื่องแหล่งทุน หลักเกณฑ์ วิทยุของแหล่งต่าง ๆ หรืออาจเป็นการเพิ่มพูน ความรู้เบื้องต้นก่อนการลาศึกษาต่อก็ได้ เช่น ความรู้และทักษะด้านภาษา เป็นต้น

การพัฒนาความพร้อมของผู้ลาศึกษาต่อ อาจให้หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จัดกิจกรรมให้ ความรู้ให้แก่บุคลากรของ มทร.ล้านนา ผู้ที่จะลา ไปศึกษาต่อ กิจกรรมเหล่านี้อาจอยู่ในรูปแบบการ พบปะพูดคุย การประชุม สัมมนา ปฐมนิเทศ หรือ เป็นการศึกษานในชั้นเรียนพิเศษก็ได้ แล้วแต่กรณี

ในการปฏิบัติ ควรเริ่มต้นด้วยการสำรวจ ความพร้อมของผู้ประสงค์จะลาศึกษาต่อ ออกแบบระบบพัฒนา จัดกิจกรรม ประเมินผล และปรับปรุง

3.3 อภิปรายผล

ในการศึกษามีประเด็นอภิปราย 3 หัวข้อ ดังนี้

3.3.1 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มเพศชายและหญิง และกลุ่มผู้รับและให้บริการ

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรายขั้นตอน พบว่า เกือบทุกขั้นตอนกลุ่มเพศชายและหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นขั้นตอนทำสัญญา ซึ่งกลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่า

ทั้งกลุ่มผู้รับและให้บริการงานลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา ต่างก็มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในขั้นตอนการจัดทำสัญญา

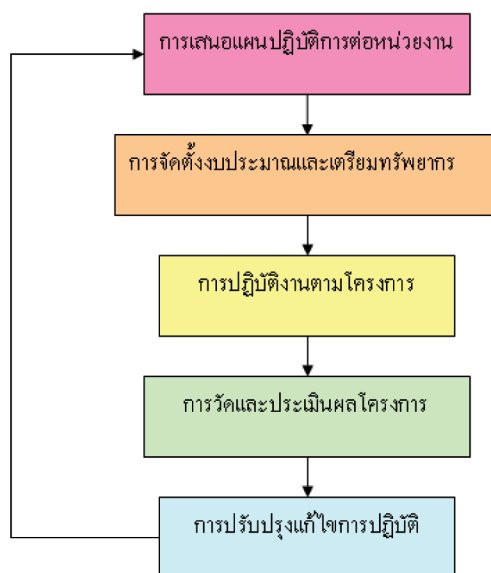
การทำสัญญาลาศึกษาต่อ/สัญญารับทุน/สัญญาค้ำประกัน มักจะผิดพลาดไม่ถูกต้อง คือ ผู้เขียนสัญญามักจะใช้คำย่อ และบ่อยครั้งที่ผู้เขียนสัญญาใช้ปากกาหลายสีเขียนสัญญาฉบับเดียวกัน ทำให้จะต้องมีการแก้ไข และมีจำนวนมากที่ต้องแก้ไขหลายครั้ง

ผู้ลาศึกษาต่อหลายท่านมักแจ้งต่อบุคลากร ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการทำสัญญาว่า มีความไม่สะดวกในการพาพ่อแม่มาเซ็นสัญญาต่อหน้าพยาน ณ มหาวิทยาลัยได้ ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น พ่อแม่แก่มาากแล้ว พ่อแม่ป่วยติดต่อก่อน/แม่ไม่ได้ พ่อแม่อยู่ต่างจังหวัด และไม่สะดวก เป็นต้น

3.3.2 การนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ

ในขั้นการนำแผนไปสู่การปฏิบัติของ มทร.ล้านนา อาจมีกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ 1) การ

เสนอแผนปฏิบัติต่อหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และองค์กรมีความเข้าใจต่อแผนปฏิบัติ 2) การจัดตั้งงบประมาณ เพื่อเตรียมความพร้อมของแผนงาน 3) การปฏิบัติงานตามแผนที่ได้รับอนุมัติ 4) การวัดและประเมินผลสำเร็จของโครงการ และ 5) การปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติการ



รูปที่ 8 การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

3.3.3 รูปแบบทั่วไปสำหรับการพัฒนาระบบ

การศึกษานี้ ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา และสังเคราะห์แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา ซึ่งเป็นระบบงานสนับสนุนการศึกษาหนึ่งของมหาวิทยาลัย

แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบการลาศึกษาต่อที่เสนอในการศึกษานี้ สามารถนำแนวคิดไปปรับใช้กับการพัฒนาระบบงานสนับสนุนการจัดการศึกษาอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ เช่น การพัฒนา

ระบบงานทรัพยากรมนุษย์ ระบบงานคลังและพัสดุ ระบบงานทะเบียนและกิจการนักศึกษา และอื่น ๆ เป็นต้น

การนำแนวคิดแผนพัฒนาที่เสนอในการศึกษานี้ไปปรับใช้ผู้ใช้พึงระลึกอยู่เสมอว่าขั้นตอนการปฏิบัติของแต่ละงานมีลักษณะแตกต่างกัน ระเบียบข้อบังคับกลุ่มผู้รับบริการมีการใช้เครื่องมือหรือทรัพยากรที่ไม่เหมือนกันใช้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานอาจแตกต่างกันด้วยแต่โดยรวมแล้วการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างมีแนวคิดหรือเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพซึ่งที่สอดคล้องกับการศึกษานี้

4. สรุป

การศึกษานี้ สามารถระบุปัญหาในระบบการลาศึกษาต่อภายในประเทศของ มทร.ล้านนา ได้ คือ ในด้านการปฏิบัติงานลาศึกษาต่อควรมีการปรับปรุงความรวดเร็วและความสอดคล้องตรงกันของผู้ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งไม่ทราบระเบียบและข้อมูลเกี่ยวกับลาศึกษาต่อ โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจสูงสุดในชั้นการวางแผนพัฒนาบุคลากร และต่ำสุดในชั้นตอนการทำสัญญา เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ถูกนำมาสังเคราะห์แผนปฏิบัติ 6 แผนงาน คือ 1) แผนการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติ 2) แผนพัฒนาระบบการสื่อสารข้อมูล 3) แผนพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4) แผนพัฒนาความพร้อมของผู้ลาศึกษา

ต่อ 5) แผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ลาศึกษาต่อ และ 6) แผนพัฒนาระบบอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการ

5. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ที่ให้ความอนุเคราะห์ทุนการวิจัยงบประมาณเงินผลประโยชน์ ผศ.ดร.สิริโฉม พิเศษฐบุญเกียรติ ผศ.มานัส แสงงาม และ ดร.อุสิทธิ์า จันตาเวียง ที่อนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ผู้บริหาร ผู้ให้บริการงานลาศึกษาต่อ และคณาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษานี้

6. เอกสารอ้างอิง

- การคลัง, กระทรวง. 2548. **ระเบียบ กระทรวง การคลัง ว่าด้วยการทำสัญญาและการขาดใช้เงิน กรณีรับทุนลาศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และปฏิบัติงานในองค์การ ระหว่างประเทศ พ.ศ. 2548.**
- ข้าราชการพลเรือน, คณะกรรมการ. 2540. **ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยการให้ไปศึกษาเพิ่มเติมในประเทศ พ.ศ. 2540.**
- ทรัพยากรมนุษย์, งาน. 2551. **แบบสำรวจ จำนวนบุคลากรผู้ลาศึกษาต่อ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่ เชียงราย.**
- เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, มหาวิทยาลัย. 2549. **ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ว่าด้วยทุนการศึกษา ฝึกอบรม และดูงาน พ.ศ. 2549.**

- เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, มหาวิทยาลัย.
2551. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลล้านนา เรื่อง การจัดสรรทุน
และ การพัฒนาบุคลากร โดยการให้ไป
ศึกษาเพิ่มเติมในประเทศ พ.ศ. 2551.
- เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, มหาวิทยาลัย.
2551. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลล้านนา เรื่อง การจัดสรรทุน
และการพัฒนาบุคลากร โดยการให้ไป
ศึกษาเพิ่มเติมในประเทศ (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2551.
- ธารพรพรษ ลัตยารักษ์. 2548. Human Resource
Management หลักการและมุมมองจาก
มืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บริษัท วิสเน็ต จำกัด.
บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
รับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา, สำนักงาน.
2550. รายงานผลการประเมินคุณภาพ
ภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช-
มงคล ปีการศึกษา 2550.
ศึกษาธิการ, กระทรวง. 2538. ระเบียบกระทรวง
ศึกษาธิการ ว่าด้วยการให้ข้าราชการไป
ศึกษาต่อและฝึกอบรมภายในประเทศ
พ.ศ. 2538.
ศึกษาธิการ, กระทรวง. 2547. ระเบียบกระทรวง
ศึกษาธิการ ว่าด้วยการให้ข้าราชการไป
ศึกษาต่อและฝึกอบรมภายในประเทศ
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547.
Aken, J.E., Berends, H., and Bij H. 2007.
Problem-solving in Organizations;
A Methodological Handbook for
Business Students. UK.: Cambridge
University Press.
Princeton, N.J. 1967. Action Sequence
and Question. Kepner-Tregoe and
Associates.