ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ แนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับกลางในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางปิยะวัน จันทราภานนท์

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญานุวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ชูชีพ พุทธประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการตามบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารระดับกลาง ส่วนงานวิชาการ ในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการ 3) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการ และ 4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2554 ได้แก่ คณบดี เลขานุการสำนักงานคณะ หัวหน้างาน/ฝ่าย/หน่วยของคณะในกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักงานมหาวิทยาลัยและผู้อำนวยการกอง รวม 73 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสอบถามความคิดเห็น แบบสัมภาษณ์และประเด็นวิเคราะห์เอกสาร ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้.-

1. สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการตามบทบาทและหน้าที่ พบว่าเลขานุการสำนักงานคณะมีการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เช่น ด้านการบังคับบัญชา กลั่นกรอง ตรวจสอบภาระงาน การเสนอแนะ ให้ความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของผู้บริหาร แต่มีการปฏิบัติหน้าที่ต่ำทางด้านการวางแผน เช่น การวิเคราะห์หน่วยงานและสภาพแวดล้อมประกอบการบริหารยุทธศาสตร์ การวางแผนกลยุทธ์การบริหารยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการ ด้านประสิทธิภาพพบว่า เลขานุการสำนักงานคณะเป็นผู้ที่มีลักษณะโดดเด่นทางด้านจิตสำนึกรับผิดชอบในงาน ยึดหลักความถูกต้องตามกฎ ระเบียบ มีจิตบริการ แต่ควรได้รับการพัฒนาและส่งเสริม เช่น ทางด้านการปลูกฝังค่านิยมที่ดีงามแก่คนในองค์กร ทักษะการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เทคนิคการสร้างทีมสู่ความสำเร็จ ทักษะในการวิจัยเพื่อพัฒนางานและองค์กร สำหรับประสิทธิผลจากผลการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3 ปีย้อนหลัง ตามแนวทางของ CMU-QA ในภาพรวมมีพัฒนาการที่ดีขึ้นตามตัวบ่งชี้

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการที่ดี พบว่าคุณภาพบุคลากรเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญที่สุด และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แนวปฏิบัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารจัดการมากที่สุด

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ ในระดับนโยบาย พบว่า เลขานุการสำนักงานคณะมีบทบาทน้อย ต้องอยู่ใต้การบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ส่วนระดับปฏิบัติการพบว่าบุคลากรขาดทักษะ/ประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงาน บุคลากรไม่เข้าใจหรือไม่พยายามทำความเข้าใจโครงสร้างการบริหารงาน มีทัศนคติเชิงลบ แบ่งฝักแบ่งฝ่าย ผู้บังคับบัญชาสั่งการไม่ชัดเจน บางครั้งขัดต่อระเบียบ ระบบการคัดเลือกเลขานุการสำนักงานคณะมักพิจารณาตามลำดับอาวุโส จึงอาจเป็นผู้มีความสามารถ แต่ขาดทักษะการบริหาร ภาระงานประจำมาก จึงไม่มีการจัดทำแผนของสำนักงานคณะ ส่งผลให้การดำเนินการล่าช้าและกระทบต่อภาพรวม

ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพระดับนโยบาย คือ ควรนำทฤษฎีการบริหารจัดการที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหาร จัดอบรมทักษะการบริหารแก่เลขานุการสำนักงานคณะอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานในเชิงรูปธรรม วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และภัยคุกคามขององค์กร สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญกับระบบการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ คือ ควรกำหนดขั้นตอนและแนวปฏิบัติการทำงานอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร ควรสร้างแรงจูงใจหรือมาตรการในการให้รางวัลแก่ผู้ที่สมควรได้รับการยกย่องหรือเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง รวมทั้งกำหนดมาตรการในการลงโทษผู้ที่กระทำผิดไว้อย่างชัดเจน ควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขเป็นประจำ เพื่อกระตุ้นให้ระดับปฏิบัติการเกิดทัศนคติเชิงบวก มีความคิดสร้างสรรค์ ทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกที่ดี และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Effective Management Guidelines for the Middle-level Administrators of the Humanities and Social Sciences Faculties, Chiang Mai University

Author Mrs. Piyawan Chandrabhananda

Degree Master of Education (Educational Administration)

Independent Study Advisory Committee

Prof. Dr. Anurak Panyanuwat Advisor

Assoc. Prof. Dr. Choocheep Puthaprasert Co-advisor

ABSTRACT

The main objectives of this study were to study (1) the current administration and management including roles of the middle stage administrators of the academic organizations within the Humanities and Social Sciences faculties, Chiang Mai University; (2) the efficiency and effectiveness of their administration and management; (3) the internal and external factors affecting such administration and management; and (4) problems, obstacles, and suggestions for efferent administration and management. Seventy three people were identified from three groups of population, used in this study consisting of (1) the high ranking administrators such as faculty deans of the Humanities and Social Sciences faculties; (2) the medium ranking administrators such as the secretaries, heads of sections of the academic organizations or faculties, directors of the University office and divisions under the university office; and (3) the faculties' low ranking administrators. There were only 53 respondents or 72.60 percent of the total population, answered the questionnaires. In addition to the questionnaires, there were a set of documentary analysis issues, and interviewing formats used to collect data from the data sources. The results of this study may be summarized as follows.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. The current situations the faculty secretaries' administration and management were found relating to Chiang Mai University's position classification standard. Those were the hieratical administration, analysis, monitoring and inspections, and suggestions given for their deans' consideration. However, the study found that there was a less practice in planning such as organizational and contextual analyses for strategic administration, and the faculties' offices in tactical planning for strategic administration.

2. The administrative efficiency and effectiveness were found that the faculty secretaries of the Humanities and Social Sciences faculties had some outstanding roles in awareness and responsibility of their work. They performed their duties in line with the university's regulations and rules with service mind. They should be promoted and developed such as the shared value building, organizational conflict management with creativity, team building for success, and research skills for the betterment of their duties and organizations. The researcher conducted a documentary analysis on the university quality assurance assessment backwards for 3 years. In summary, it was found that the university quality (CMU-QA) has been developed in line with the indicators.

3. The internal and external factors affecting the organizations' good governance consisted of the personnel quality as the most elements, but the university's rules, regulations and guidelines were the most important external factors.

4. The problems, obstacles and suggestions in administration and management were found as that derived from the fewer roles of the faculties' secretaries. They had to be under their deans as the high ranking administrators' commands. At the operational level, the secretaries' office staff had little experience and skill suitable for their work. They did not understand or even attempt to understand the organizational structure, and even had some negative attitudes toward the faculties with group conflicts. The administrators, sometimes, made unclear or even, unsuitable assignments, to the rules and regulations. The secretary recruitment system was normally conducted on the seniority basis. Therefore, the selected secretaries might be competent but lacking of administrative skills. They had much routine work, so they had little opportunity to set the faculty office plans, causing some delayed operation affecting the faculty affairs as a whole.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Based on the results of this study, there were some suggestions at the policy making level as follows. The administrators should take some selected modern theories and practices into their administrative affairs and continuously provide some training courses for the faculty secretaries. Their performances should be based on the good governance principle, SWOT analysis results, morale and motivation building, and also given a high degree of focus on organizational communication.

Some suggestions at the operational level were given as that the work procedures and guidelines should be established systematically and hierarchically. That was to build up a good organizational culture with better motivation and rewards for suitable persons. There should be some clear punishment measures, and means of knowledge and skill development with mutual living in the society happily. That was a way to create a positively creative attitude in team work with good awareness and efficient performance culture.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved