

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานและองค์กรในประเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

จักริน สงวนศักดิ์*

กองกลาง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 34190

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: chakkarin.s@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ (MOU) และ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน มีประชากรในการศึกษาคือ ผู้ปฏิบัติงานด้าน MOU จำนวน 39 คน เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.92 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า 1) ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) โดยที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดในประเด็นเรื่อง ระบบสารสนเทศที่มีจะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.07$) และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน ($\bar{X}=4.10$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ($\bar{X}=3.54$) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” และ “ด้านสารสนเทศหน่วยงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วน “ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ระดับปานกลาง แต่มีทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ 1) จัดทำเอกสารต้นแบบ (template MOU) ในแต่ละขั้นตอน 2) เพิ่มช่องทางการประสานงานในรูปแบบออนไลน์ 3) พัฒนาระบบสารสนเทศด้าน MOU ให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนหลักของกระบวนการด้าน MOU เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง 4) การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; ความพึงพอใจ; บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)

Expectations and Satisfaction to MOUs Management Process in Ubon Ratchathani University

Chakkarin Sanguansak *

General Affairs Division, Ubon Ratchathani University, Ubon Ratchathani, 34190 Thailand

* Corresponding author's e-mail: chakkarin.s@ubu.ac.th

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the expectations and satisfaction of employees towards the academic collaboration MOUs Management Process and 2) to explore the relationship between expectations and job satisfaction among the workforces. The research of sampling 39 individuals, including employees and service users. Data were collected through questionnaires with a reliability coefficient of 0.92. The statistical included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The research found that: 1) Overall, employees' expectation was high ($\bar{X} = 3.87$), with the highest mean pertaining to the belief that information systems aid in continuous work performance ($\bar{X} = 4.07$), and employee satisfaction was also high overall ($\bar{X} = 3.82$), with the highest mean associated with personnel providing services or coordinating activities ($\bar{X} = 4.10$), the lowest mean satisfaction was observed around organizational information systems ($\bar{X} = 3.54$). 2) The overall relationship between expectations and satisfaction was not significant. However, when examined by specific dimensions, satisfaction in "convenience facilities" and "organizational information systems" correlates moderately with expectations in the same direction. On the other hand, "personnel providing services or coordinating activities" shows a significant but inverse correlation at a statistically significant level of .05. Recommendations for improvement include: 1) Developing a standard MOU template or an electronic document in each step. 2) Expanding online communication channels for document-related tasks. 3) Enhancing the information system for MOUs Management to cover all essential steps in the process, to make convenient for employees and service users, and to provide data for future decisions. 4) Conduct knowledge-sharing activities on implementing new technologies or information systems to support work.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Memorandum of Understanding (MOU)

บทนำ

การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการที่จะบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือผู้ใช้บริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปฏิบัติงานต่อ ให้ต้องแท้เพราะ “คน” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร ผู้บริหารต่างตระหนักดีว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้นคนเป็นปัจจัยหลักผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์กร (ลักษณะ หมื่นจักร์, 2538: 6) เพื่อการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับปัจจุบัน องค์กรของรัฐ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก หน่วยงานราชการต้องปรับปรุงกระบวนการบริหาร หรือต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในหน่วยงานราชการ ตามนโยบายของรัฐบาลโดยเฉพาะในงานด้านการให้บริการประชาชนหรือการบริการระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกันเอง

จากผลงานวิจัยของ อรพรรณ สุขยานี (2558) พบว่าบุคลากรของสถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์ มีความคาดหวังในเรื่องของระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลมากที่สุด ซึ่งเน้นประเด็นให้มีความสามารถในการช่วยผ่อนแรงในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัทธโชติ เพียรประสพ (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของระบบสารสนเทศมีส่วนเพิ่มศักยภาพในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง และงานวิจัยของ นร้งสรรค์ วิไลสกุลยง (2564) ได้ทำการศึกษาถึงความคาดหวังต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรหนึ่ง ซึ่งพบว่า ความคาดหวังด้านการจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมีปัจจัยสำคัญคือ การมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ ประกอบกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ชนะภักดี (2560) ได้ทำการศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรหนึ่ง พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน และในระดับที่ค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 โดยที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องานด้วย ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 95-96) ได้กล่าวไว้ และ สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่คาดหวังไว้

ด้วยเหตุผลสำคัญข้างต้น จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพองค์กร ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนกลางและเป็นผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการงาน “การลงนามความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานและองค์กรภายในประเทศ” หรือการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ถ่ายทอดเทคนิคที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและวางแผนระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบัน การศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ ไม่มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำนวนรวมทั้งสิ้น 47 คน รายละเอียดดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานระดับมหาวิทยาลัย (หน่วยงานสนับสนุน) หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการประสานงาน ตรวจสอบและให้ความเห็นต่ออธิการบดี และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยในการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ
2. ผู้ปฏิบัติงานระดับคณะ/หน่วยงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการประสานงาน และรวบรวมข้อมูลการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ ในระดับคณะ/หน่วยงานเพื่อจัดส่งรายละเอียดและเอกสารให้กับผู้ปฏิบัติงานส่วนกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการประสานงานที่มีความประสงค์จัดทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงานภายนอก และผู้บริหารของหน่วยงานทั้งระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ/หน่วยงาน ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ มีประเด็นคำถาม 5 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางได้มีการวางแผนจะดำเนินการปรับปรุงกระบวนการด้าน MOU โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน MOU ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อคำถามจะเป็นการวัดระดับความคาดหวัง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาฯ โดยมีประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละด้านดังนี้ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ มีประเด็นคำถาม 6 ข้อ (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน มีประเด็นคำถาม 5 ข้อ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีประเด็นคำถาม 4 ข้อ (4) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีประเด็นคำถาม 5 ข้อ

และ (5) ด้านสารสนเทศหน่วยงาน มีประเด็นคำถาม 4 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้าน MOU 2 ท่าน และด้านการใช้สถิติในงานวิจัย 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยแทนค่าสูตร (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558) พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 จากนั้น นำแบบสอบถามดังกล่าวมาปรับปรุงให้มีความชัดเจนและเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญก่อนที่จะนำไปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาที่กำกับและดูแลกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและให้ข้อเสนอแนะต่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ ในช่วงเดือนตุลาคม 2565
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการเลือกตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งต้องมีคำตอบไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของข้อคำถาม และมีความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 82.98 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
3. ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำเสนอการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในรูปแบบตาราง และการบรรยายสรุป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย
2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ เป็นแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบบออกเป็น 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเทียบกับเกณฑ์ของ กัลยา วาณิชยปัญญา (2540: 27-28) ซึ่งใช้ความกว้างของอันตรภาคชั้นและแปลความหมายระดับ โดยแบบสอบถามแต่ละตอนใช้เกณฑ์และการแปลความหมายดังนี้ ช่วงคะแนน 4.21-5.00, 3.41-4.20, 2.61-3.40, 1.81-2.60 และ 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ระดับความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาฯ ใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยการพิจารณาค่า Pearson correlation (r) จะมีค่า -1 ถึง 1 หากมีค่าติดลบ (-) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน หากมีค่าบวก (+) จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แต่หากมีค่าเป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน และได้มีการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 316) กำหนดไว้ดังนี้ ช่วงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.91-1.00, 0.71-0.90, 0.31-0.70,

0.01-0.30, 0.00 การแปลผลหมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และไม่มีความสัมพันธ์กันตามลำดับ

ผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ และหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 82.98 ของจำนวนประชากรทั้งหมด สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 และเป็นเพศชาย 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 โดยส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 ผู้บริหารของหน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.46) และทุกข้อคำถาม มีความคาดหวังระดับมาก เช่นกัน และเมื่อจำแนกรายข้อคำถามโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ระบบสารสนเทศที่มีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.50) ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.50) ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.46) ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามกลยุทธ์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.45) และระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.41) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ โดยภาพรวมและรายข้อ (N=39)

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
ระบบสารสนเทศที่มีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	4.07	0.50	คาดหวังมาก	1
ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.83	0.46	คาดหวังมาก	3
สำหรับใช้ในการทำงานได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว				
ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.98	0.50	คาดหวังมาก	2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ โดยภาพรวมและรายข้อ (N=39) (ต่อ)

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ภายในมหาวิทยาลัย	3.68	0.41	คาดหวังมาก	5
ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามกลยุทธ์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย	3.77	0.45	คาดหวังมาก	4
ภาพรวม	3.87	0.46	คาดหวังมาก	-

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.53) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.61) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.44) และด้านสารสนเทศหน่วยงาน ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.53) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ โดยรวมและรายด้าน (N=39)

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	3.83	0.51	พึงพอใจมาก
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน	4.10	0.53	พึงพอใจมาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	0.44	พึงพอใจมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	0.61	พึงพอใจมาก
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	3.54	0.53	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.82	0.52	พึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาคือ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ มีความสัมพันธ์กัน จากผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งเมื่อจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ

“ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ” และ “ด้านคุณภาพการให้บริการ” ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 แต่ความพึงพอใจ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” และ “ด้านสารสนเทศหน่วยงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ .316 และ .398 ตามลำดับ นั้นแสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความพึงพอใจ “ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ -.377 นั้นแสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และมีทิศทางตรงกันข้าม (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ

ความพึงพอใจ	ความคาดหวังโดยภาพรวม		
	Pearson Correlation (2-tailed) (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	.136	.409	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน	-.377*	.018	มีความสัมพันธ์ปานกลาง/ในทิศทางตรงกันข้าม
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.316*	.050	มีความสัมพันธ์ปานกลาง/ในทิศทางเดียวกัน
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	-.112	.496	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	.398*	.012	มีความสัมพันธ์ปานกลาง/ในทิศทางเดียวกัน
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	.071	.666	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกข้อคำถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ (1) ระบบสารสนเทศที่มีจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ (2) ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นสามารถนำมาใช้สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี (3) ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการทำงานได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว (4) ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนต่อการดำเนินการตามกลยุทธ์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย และ (5) ระบบฐานข้อมูลสามารถสนับสนุนการสื่อสารองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนในเรื่องของวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ภายในมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

ทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ (1) ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน รองลงมาคือ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ (5) ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน และเมื่อจำแนกความสัมพันธ์ตามความพึงพอใจรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ “ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ” และ “ด้านคุณภาพการให้บริการ” ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง แต่ความพึงพอใจ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” และ “ด้านสารสนเทศหน่วยงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความพึงพอใจ “ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ในระดับปานกลาง แต่มีทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังมากที่สุดในประเด็นเรื่อง ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยของ อรรณณ สุขยานี (2558: 47) พบว่าบุคลากรของสถาบันที่พัฒนบริหารศาสตร์ให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่สูงที่สุดคือ ด้านความคาดหวังในเรื่องของระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคล ควรช่วยผ่อนแรงในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินด้านภาระงานสอน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับของ อัฒโชติ เพียรประสพ (2553: 38-40) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของระบบสารสนเทศมีส่วนเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรงค์ วิไลสกุลยง (2564) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังด้านการจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยซึ่งเป็นที่ต้องการขององค์กร คือ การมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Cecez-Kecmanovic, Kautz and Abrahall (2014; อ้างอิงจาก นรงค์ วิไลสกุลยง, 2564) ที่พบว่า การจัดการเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ เป็นกระบวนการเพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เนื่องจาก กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้มีสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา เพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ Wang and Shieh (2006; อ้างอิงจาก น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) ซึ่งพบว่าคุณภาพการบริการส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน ซึ่งมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน และยังมีความ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ที่พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดเช่นกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาฯ โดยภาพรวมพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน การที่ผลการศึกษเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ปัจจุบันกระบวนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ เป็นการดำเนินงานด้านเอกสารเป็นหลัก ซึ่งต้องมีการพิจารณาเอกสารบันทึกข้อตกลงอย่างละเอียด เพราะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทางด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน คาดหวังและพึงพอใจผู้ปฏิบัติงานส่วนกลางเป็นหลัก เพื่อการทำหน้าที่ประสานงาน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือ ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานส่วนกลางดังกล่าว สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนจนสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในระดับหน่วยงานได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานไม่ได้คาดหวังหรือคาดหวังน้อยต่อการที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในกระบวนการดังกล่าวมากนัก ซึ่งมีความขัดแย้งกับผลงานวิจัยของ ณัฐภูมิ ชนะภักดี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรหนึ่ง ที่พบว่า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ค่อนข้างสูงและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 แต่เมื่อจำแนกความสัมพันธ์ของความคาดหวังกับความพึงพอใจรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ “ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” และ “ด้านสารสนเทศหน่วยงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงว่า ยิ่งมีความพึงพอใจมากเท่าไรก็จะส่งผลต่อความคาดหวังมากเท่านั้น การที่ผลการศึกษเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความคาดหวังมากต่อระบบสารสนเทศฯ ที่จะเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล และมีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้วยความคาดหวังที่จะมีข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสืบค้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้าน MOU สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจอีกด้านหนึ่งคือ “ด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน” มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังระดับปานกลาง แต่มีทิศทางตรงกันข้าม ผลการศึกษเป็นเช่นนี้เนื่องจาก บุคลากรหรือผู้ประสานงานของส่วนกลาง (กองกลาง มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี) มีการให้บริการหรือการประสานงานด้าน MOU ที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ปฏิบัติงานด้าน MOU ของแต่ละหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้คำแนะนำที่ถูกต้องและตรงประเด็น จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความพึงพอใจในด้านบุคลากรให้บริการของส่วนกลาง สูงที่สุดด้วย ดังผลการศึกษาที่กล่าวข้างต้น ผลการศึกษานั้นแสดงว่า หากผู้ปฏิบัติงานด้าน MOU มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงานสูงมากเท่าใด ก็จะส่งผลต่อความคาดหวังที่มีต่อระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน MOU ลดลงตามด้วย และอาจส่งผลกระทบทำให้การปฏิบัติงานยึดติดตัวบุคคลมากกว่าระบบงาน ผลการวิเคราะห์นี้ยังได้กล่าวในบทความของ วรวัชร เทียมสุวรรณ และคณะ (2562) โดยสนับสนุนว่า ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนั้น ผู้คนมองว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีอาจมาแทนที่ในงานด้านต่าง ๆ หรือเข้ามาทำงานแทนงานที่บุคคลทำประจำอยู่โดยอาจมีการลดบทบาทลง เปิดโอกาสให้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบทบาทในงานที่รับผิดชอบไม่ได้ลดลง เพียงแต่เราต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและเพิ่มศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น ต้องมีการวางแผน ออกแบบกระบวนการทำงานให้สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีรู้เท่าทันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ยอมรับว่าเทคโนโลยีที่เข้ามาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน พร้อมทั้งรู้จักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ประเด็นเรื่องระยะเวลาในการให้บริการในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และในด้านคุณภาพการให้บริการ ประเด็นเรื่องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย หรือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด นั้น ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน และองค์กรในประเทศ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรพิจารณาการจัดทำเอกสารต้นแบบ หรือ template MOU ในแต่ละขั้นตอนที่ต้องมีการจัดทำเอกสารเป็นการเฉพาะในรูปแบบเดียวกัน และทำให้เกิดการกระชับเวลาในการปฏิบัติงาน หรือการนำเสนองานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการจัดทำเอกสารในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วในการบริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน จากผลศึกษาที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต มีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสม นั้น ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารหรือสายด่วน MOU เพื่อใช้สำหรับประสานงานการจัดทำ MOU ระหว่างคณะ/หน่วยงาน กับผู้รับผิดชอบส่วนกลาง เช่น การจัดทำระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมลผู้รับผิดชอบ หรือทางโทรศัพท์มือถือ หรือการพัฒนาเพิ่มช่องทางการจัดส่งเอกสาร โดยที่สามารถจัดส่งเอกสาร หรือรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้คณะหน่วยงาน รับทราบผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และควรมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในการประสานงานมากยิ่งขึ้น

3. ความคาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังในประเด็นเรื่อง ระบบสารสนเทศที่มีช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง มากที่สุด ดังนั้น ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาาระบบสารสนเทศด้าน MOU เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การสร้างระบบติดตามการจัดทำ MOU เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทราบความคืบหน้า การสร้างระบบติดตามผลภายหลังลงนาม MOU เพื่อให้ผู้รับผิดชอบและผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

4. จากการที่ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการหรือการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังระดับปานกลาง แต่มีทิศทางตรงกันข้าม นั้น ควรมีการสร้างการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการพึ่งพาด้านบุคลากรเป็นหลัก (บุคลากรผู้ที่ให้บริการหรือการประสานงานของส่วนกลาง) หรือการปฏิบัติงานที่ยึดติดกับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาฯ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน MOU อย่างสมบูรณ์ ให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5. จากผลการศึกษาที่สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างนโยบายในการพัฒนาระบบงาน การวางแผนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาใช้ในกระบวนการงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานพัฒนากระบวนการงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการลดปริมาณกระดาษและวัสดุอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งยังสามารถลดเวลาในการจัดทำเอกสารให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำงานศึกษาครั้งต่อไป

1. ในอนาคตเมื่อมีการปรับปรุงการกระบวนการจัดทำกรจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ ควรพิจารณาวางแผนการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพกระบวนการจัดทำกรจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ ก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการฯ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาหน่วยงานและองค์กรภายในประเทศ ในการทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารความร่วมมือฯ เพื่อพัฒนาและบริหารความร่วมมือที่มีอยู่เดิม ให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการทำความร่วมมือให้เกิดประโยชน์สูงสุด ร่วมกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยนัฐ สร้อยคำ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสื่อสารองค์กรและพันธกิจสัมพันธ์ (กำกับดูแลงานด้านการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการฯ) ในการเป็นที่ปรึกษา ให้การสนับสนุนและผลักดันการพัฒนางานประจำสำนักงานวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงคุณภาพงานประจำและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผลงานวิเคราะห์นี้ ขอขอบคุณบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: เทพนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐวุฒิ ชนะภักดี. (2560). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ไม่มีการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2558). *การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรังสรรค์ วิไลสกุลยง. (2564). ความคาดหวังต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อยกระดับเป็นองค์กรดิจิทัล. *อินฟอร์เมชัน*, 28(1), 59–76.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *รายงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการห้องสมุดของนักวิชาการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ลักษณา หมั่นจักร. (2538). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*, 4(38), 6.
- วรวรรษ เทียมสุวรรณ, ชรพล วิบูลยศรีน, ศิโรจน์ ผลพันธิน, และเหม ทองชัย. (2562). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 15(2), 219–231.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ขวลิต ประภาวนนท์, และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2541).

การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญา

ผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรวรรณ สุขยานี. (2558). รายงานวิจัยความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากร

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัฒม์โชติ เพียรประสพ. (2553). รายงานวิจัยการศึกษาประสิทธิผลของระบบสารสนเทศในองค์กรขนาดกลาง

กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัดท่ามะกาซ้อปิ้ง มอลล์, บริษัท ศรีฟ้า เบเกอรี่ จำกัด และโรงปุ๋ยจางเจริญ

กาญจนบุรี อำเภота่ม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.