

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการ ไซ้คุณค่าของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนสามารถนำบทวิเคราะห์มาสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้เรียนกับสภาพความเป็นจริง เพื่อนำไปออกแบบการจัดการ ไซ้อุปทาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การจัดการ ไซ้อุปทานของมหาวิทยาลัยเอกชนตามความคาดหวังและความเป็นจริง ตั้งแต่การจัดการต้นน้ำ จนถึงการจัดการปลายน้ำ ได้แก่ ด้านการสมัครเข้าเรียน ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรมพัฒนาวิชาการ/วิชาชีพ ด้านการบริการโรงอาหาร ด้านการให้บริการของสนามกีฬา ด้านการให้บริการด้านหอพักภายในสถาบัน ด้านภาวะการมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า คุณลักษณะตามความคาดหวัง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คุณลักษณะตามความเป็นจริง ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ ไซ้อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ มีความเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ความคิดเห็นตามคุณลักษณะความคาดหวังและคุณลักษณะตามความเป็นจริงไม่แตกต่างกันมากนัก

1.2 การวิเคราะห์การจัดการ ไซ้อุปทานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน และหัวหน้าสาขาวิชา 5 สาขาวิชา จำนวน 5 คนเพื่อนำข้อมูลมาออกแบบการจัดการ ไซ้อุปทาน และ ไซ้คุณค่า เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการแก้ไข้ปัญหา จากการศึกษาพบว่า

การจัดการต้นน้ำเริ่มตั้งแต่การมาสมัครเข้าเรียน นักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษจากชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือพื้นฐานด้านการบริหารธุรกิจในระดับ

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประกอบกับการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษากับระดับมัธยมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความแตกต่างกัน นิสิตใหม่อาจมีปัญหारेื่องการปรับตัวได้ แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากมหาวิทยาลัยเอกชน ควรจัดให้มีการเรียนปรับพื้นฐานและการสอนเสริม มีอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อดูแลติดตามผลการเรียนและให้คำปรึกษา

การจัดการกลางน้ำ ด้านหลักสูตร พบว่าอาจารย์บางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร และขาดเอกสารประกอบหลักสูตรว่าเนื้อหาของหลักสูตรนั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง และพบว่าอาจารย์บางท่านไม่ยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากมหาวิทยาลัยควรจัดประชุมคณาจารย์ให้ทำความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของหลักสูตรที่ตนเองสังกัดให้ชัดเจน เพื่อนำไปปรับการเรียนการสอนของตนเองในการสอนตามรายวิชาต่างๆ เน้นให้ผู้เรียน คิดเป็น ทำเป็น วิเคราะห์เป็น เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้พบว่า ห้องเรียนอากาศไม่ถ่ายเท ห้องน้ำบางชั้นไม่สะอาด โต๊ะและเก้าอี้ในห้องเรียนชำรุดเสียหาย โพรเจคเตอร์ในห้องเรียนสีจางมองไม่ชัด แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากมหาวิทยาลัยควรมีงบประมาณในการซื้อหรือซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ หรือปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร เพิ่มแม่บ้านในการทำความสะอาดอาคารและห้องน้ำให้สะอาดมากขึ้น ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่าอาจารย์ผู้สอนในบางรายวิชาไม่ถนัดในการสอนเนื่องจากไม่ตรงกับสายที่จบมาหรือประสบการณ์ทำงานที่เคยทำงานมา แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากอาจารย์แต่ละท่านในสาขาวิชาเลือกสอนในรายวิชาที่ตนเองถนัด 1 - 2 รายวิชาและวิชาที่ตนเองไม่ถนัด 1 รายวิชาเพื่อเป็นการพัฒนาตัวอาจารย์เองและเพิ่มสื่อในการสอนมากขึ้น นอกจากการเรียนผ่านตำราในห้องเรียน อาจารย์มีการพาไปศึกษาดูงานในสถานที่จริงหรือ ค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเนื่องจากมหาวิทยาลัยเอกชนกรณีศึกษา นี้ มีพื้นที่ตั้งอยู่แถวชานเมืองทำให้การเดินทางของนักศึกษาไม่สะดวก ในเรื่องของการเดินทาง ไม่มีรถประจำทางที่ผ่านหน้ามหาวิทยาลัย นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องใช้รถจักรยานยนต์ในการเดินทาง หรือรถยนต์ส่วนบุคคล หรือนั่งรถแท็กซี่ มาเรียน และพบว่าลิฟต์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ถ้าพักทานข้าวหรือเลิกเรียนพร้อมกัน แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากมหาวิทยาลัยควรเพิ่มรถรับส่งนักศึกษาตามจุดต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาสะดวกในการมาเรียนมากขึ้น จัดสรรงบประมาณประจำปี ในการเพิ่มจำนวนลิฟต์ตามอาคารต่างๆ เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนาวิชาการ พบว่า การจัดกิจกรรมพัฒนาทางด้านวิชาการยังมีน้อย นักศึกษาอยากให้เพิ่มการจัดกิจกรรมและเพิ่มกิจกรรมที่สามารถพัฒนาทักษะวิชาชีพด้วย ให้ตรงต่อสาขาวิชาที่ตนเองเรียน แนวทางการแก้ไขปัญหามาจากควรมีการสำรวจก่อนการจัดกิจกรรมว่านักศึกษาต้องการให้จัดกิจกรรมทางด้านใด ให้ตรงความถนัด ความสนใจ ตามความต้องการของผู้เรียน และควรเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการเติมเต็มความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ของผู้เรียนให้กว้างขวางยิ่งขึ้นเพื่อการค้นพบความถนัดความสนใจของตนเอง และพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพ ด้านการบริการโรงอาหาร พบว่า บริเวณที่ล้างจานพาชนะใส่อาหารดูไม่สะอาดมีแมลงวันเยอะ ร้านอาหารบางร้านราคาก็ค่อนข้างสูงถึงปานกลาง รสชาติ

อาหารไม่อร่อย บางร้านดูไม่ถูกสุขลักษณะ แนวทางการแก้ไขปัญหา มหาวิทยาลัยควรเข้มงวดตรวจเข้มเรื่องของความสะอาด ควรเพิ่มคนในจุดที่ใช้สำหรับล้างภาชนะและทิ้งเศษอาหาร และร้านค้าต่างๆ ให้มีตู้หรือภาชนะปิดอาหารกันแมลงวันและสัตว์อื่นๆ ด้านการให้บริการของสนามกีฬา พบว่า บริเวณสนามกีฬาฟุตบอล แสตคนั่งเชียร์กีฬาไม่มีร่มบังแดด ทำให้เวลาแดดแรงๆ นักศึกษาจะไม่สามารถมานั่งเชียร์กีฬาได้ โรงยิมก็มีหลังคาสูงทำให้เวลาฝนตก ฝนจะสาดเข้ามาและพื้น โรงยิมเป็นปูนเวลาลื่นก็ทำให้ได้รับบาดเจ็บได้ แนวทางการแก้ไขปัญหา มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงสนามกีฬาและจัดสร้างแสตนนิ่งเพื่อให้นักศึกษาได้มีที่กันแดดและกันฝนได้ ด้านการให้บริการด้านห้องพักภายในสถาบัน พบว่า ห้องพักภายในหอพักค่อนข้างแคบ อากาศไม่ถ่ายเท ราคาเช่าค่อนข้างสูงพอสมควร แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดสร้างห้องพักสำหรับนักศึกษาชาย และปรับปรุงหรือซ่อมบำรุงห้องพักเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

การจัดการปลายน้ำ ด้านภาวการณ์มีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา พบว่านิสิตบางส่วนจบการศึกษาออกไปแต่ได้ทำงานที่ไม่ตรงสายกับที่เรียนและสถานประกอบการที่อาจารย์เคยไปนิเทศนักศึกษาที่ออกฝึกงานพบว่า นักศึกษาค่อนข้างที่จะไม่ถนัดภาษาต่างประเทศ แนวทางการแก้ไขปัญหา มหาวิทยาลัยควรมีการร่วมมือกับสถานประกอบการในการรองรับนักศึกษาเข้าทำงาน หรือเปิดหลักสูตรที่สามารถให้นักศึกษาทำงานไปด้วยและเรียนควบคู่กันไป

1.3 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

กิจกรรมสนับสนุน ด้านโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยเอกชน (Firm Infrastructure) ปัจจัยที่พบ การยื่นคำร้องต่างๆ จากนักศึกษาถึงอาจารย์บางครั้งมาไม่พบอาจารย์และระดับผู้บริหารในการเซ็นเอกสาร เช่น คำร้องขอลาพักการศึกษา คำร้องขอเพิ่มถอนรายวิชา เป็นต้น กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า จัดการสร้างการเซ็นเอกสารแบบออนไลน์ผ่านระบบบริหารข้อมูลของนักศึกษา โดยนักศึกษาสามารถยื่นคำร้องออนไลน์ได้โดยไม่ต้องมารอพบอาจารย์และผู้บริหารในการเซ็นเอกสาร ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ปัจจัยที่พบ การลาออกบ่อยของอาจารย์ และยังพบว่ามหาวิทยาลัยเอกชนมีการให้ทุนการวิจัยสำหรับอาจารย์ที่ต้องการทำวิจัยทุกปีและอาจารย์ต้องนำผลงานวิจัยที่ตนเองทำนั้นไปเผยแพร่หรือนำเสนอผลงานทางวิชาการ แต่ก็พบปัญหาในเรื่องของอาจารย์มีภาระงานที่เยอะบางคนไม่มีเวลาพอในการทำวิจัย ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า ควรมีการปรับอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพิ่มมากขึ้นส่วนอาจจะพิจารณาจากอายุงานและผลงานจากการทำงาน ควรปรับแผนการทำวิจัยของอาจารย์แต่ท่าน เช่น ทำผลงานวิจัยและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการปีเว้นปีหรือ 2 ปี ทำ 1 เรื่อง ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) ปัจจัยที่พบ ขาดความสะดวกสบายและความทันสมัยทางด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียน การสอน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า มหาวิทยาลัยเอกชนควรมีการจัดการศึกษายุคใหม่ที่ให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้เร็ว Learning curve สร้างกิจกรรม

ใหม่ๆ บนไคลเบอร์ โดยมีเครื่องมือทางดิจิทัล และเทคโนโลยีเกิดใหม่ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ในสิ่งที่ยาก และสูงขึ้น ใช้รูปแบบเสมือนจริง Virtualization ให้ผู้เรียนใช้รูปแบบการเรียนการสอนเชื่อมต่อบนคลาวด์แบบเสมือนจริง ซึ่งเป็นเครื่องมือการเรียนรู้แบบใหม่ๆ มหาวิทยาลัย ควรการจัดการศึกษาให้มีรูปแบบการบริการ Service oriented และเข้าถึงได้ในรูปแบบ real time ตลอดเวลา ทั้งถึง ทุกที่ ทุกเวลา Ubiquitous มหาวิทยาลัยเอกชนควรเพิ่มอินเทอร์เน็ตไร้สาย และ internet of things เป็นต้น ด้านการจัดซื้อจัดหาปัจจัยการผลิต (Procurement) ปัจจัยที่พบ แก้อ้อและโปรเจกเตอร์ชำรุดเสียหาย กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า ซ่อมแซมหรือจัดซื้อใหม่ตามงบประมาณประจำปี

กิจกรรมหลัก ด้านโลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound logistics) ปัจจัยที่พบ นักศึกษาที่มีปัญหาเกี่ยวกับพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษจากชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือพื้นฐานด้านการบริหารธุรกิจ ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประกอบกับการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษากับระดับมัธยมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความแตกต่างกัน นวัตกรรมใหม่ อาจมีปัญหาเรื่องการปรับตัวได้ กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า จัดให้มีการเรียนปรับพื้นฐานและการสอนเสริม มีอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อดูแลติดตามผลการเรียนและให้คำปรึกษา การปฏิบัติการ (Operation)

ปัจจัยที่พบ ต้องการห้องปฏิบัติการสำหรับภาควิชาปฏิบัติมากขึ้น ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่อนข้างสูง รถประจำทางวิ่งผ่านน้อย กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า จัดสร้างห้องปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยเพิ่มเติม เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพราะคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่จำเป็นที่นักศึกษาต้องใช้ในการทำงานต่างๆ ห้องปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ ตามงบประมาณในปีถัดไปเพื่อให้ทันทันได้ทันภาพมากขึ้น มีระบบการผ่อนผันค่าเล่าเรียนหรือมีทุนการศึกษาให้ เพิ่มจำนวนรถรับส่งและเพิ่มเส้นทาง การจอร์รถรับส่งนักศึกษา โลจิสติกส์ขาออก (Out bound logistics) ปัจจัยที่พบ นักศึกษาจบการศึกษา ทำงานไม่ตรงสายและบางส่วนไม่ได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า จัดทำหลักสูตรที่สามารถทำงานไปด้วยเรียนไปด้วย เช่น หลักสูตรทวิภาคี และหลักสูตร WiL เพื่อนิสิตจบแล้วจะได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษาทันที การตลาดและการขาย (MKT & Sales) ปัจจัยที่พบ ขาดการโฆษณาและโปรโมชั่นที่น่าสนใจ กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ มีการสร้างสิ่งปลูกสร้าง และอาคารเรียนที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นในเขตเดียวกันเพื่อดึงดูดความสนใจ จัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดนักศึกษา เช่น ลดค่าธรรมเนียมการศึกษา หรือมีการให้ทุนการศึกษา การบริการ (Service) ปัจจัยที่พบ มาไม่พบอาจารย์ที่ปรึกษาในการเซ็นเอกสาร หรือปรึกษาปัญหาต่างๆ กิจกรรมที่สามารถเพิ่มมูลค่า จัดทำระบบบริการที่ปรึกษาออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือปรึกษาผ่านทางไลน์และเฟสบุ๊ค และสร้างระบบการเซ็นเอกสารแบบออนไลน์ มีการอัปเดตการศึกษา และกิจกรรมตลอดเวลาให้นิสิตทราบ

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาใช้คุณค่าของมหาวิทยาลัยเอกชนพบว่า ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ควรมีการปรับอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพิ่มมากขึ้นส่วนอาจจะพิจารณาจากอายุงาน และผลงานจากการทำงาน ควรปรับแผนการทำวิจัยของอาจารย์ทุกท่าน เช่น ทำผลงานวิจัย และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการปีเว้นปีหรือ 2 ปี ทำ 1 เรื่อง ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) ขยายช่วงเวลาในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์หรือกำหนดชั่วโมงการใช้บริการ เพื่อให้ให้นักศึกษาที่มาทีหลังได้ใช้งานได้ จัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มตามงบประมาณประจำปีเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ เพิ่มกล่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตตามบริเวณต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และเพิ่มความแรงของสัญญาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา อินทะนิล (2558) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของโรงเรียนเอกชน กรณีศึกษาโรงเรียนปิยมิตรวิทยา จังหวัดพะเยาพบว่า ใช้คุณค่าของโรงเรียนปิยมิตรวิทยาด้านทรัพยากรมนุษย์มีการฝึกอบรมบุคลากร และพัฒนาเทคโนโลยีตลอดเวลา รวมถึงการวิจัยพัฒนา ที่ส่งผลดีต่อโรงเรียน

3. ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยเอกชนควรนำรูปแบบปัจจัยการเพิ่มใช้คุณค่าของมหาวิทยาลัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษาได้จริงเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่าเดิม โดยอาจปรับที่ละกิจกรรมที่พอปรับปรุงได้ก่อนและปรับปรุงกิจกรรมอื่นๆ ในปีถัดไป