

# บทที่ 1

## บทนำ

การวิจัยเรื่องเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและเครื่องมือในการจัดการ ยังไม่มีการศึกษามากนักในประเทศไทย โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาที่มีการศึกษาด้านนี้โดยตรงคือในคณะบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยจึงคิดทำวิจัยเรื่องนี้ขึ้นมาเพื่อ โดยมุ่งเน้นที่คณะบริหารธุรกิจก่อน

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การศึกษาเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นหัวใจของการพัฒนาทั้งปวง รัฐจึงถือเป็นภารกิจสำคัญที่จะให้คนไทยทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง จึงได้ระดมทรัพยากรทั้งภาครัฐ และเอกชนเข้าร่วมจัดการศึกษา ทั้งนี้ การศึกษาเอกชนมีบทบาทและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการการศึกษาของคนในชาติ แต่จากการศึกษาและติดตามผลการดำเนินงานของการศึกษาเอกชนจากรายงานต่างๆ พบว่า ในส่วนของอุดมศึกษา การเพิ่มขึ้นในเชิงปริมาณของอุดมศึกษาของรัฐอย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่อสัดส่วนการรับภาระของเอกชนในการจัดการศึกษา

ด้วยเหตุนี้ การบริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในปัจจุบันจึงมีความสลับซับซ้อนกว่าในอดีตค่อนข้างมาก จากผลของปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เช่น จำนวนมหาวิทยาลัยของภาครัฐ การประกันคุณภาพการศึกษา การแข่งขันกับมหาวิทยาลัยภายในประเทศและมหาวิทยาลัยจากต่างประเทศ ความต้องการการยอมรับจากสาธารณชน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นสาเหตุให้มหาวิทยาลัยเอกชนได้มีการนำเครื่องมือการจัดการประเภทต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อมุ่งปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อการใช้ทรัพยากรทั้งด้านทุน เวลา และกำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดรับการเปลี่ยนแปลงของโลก

เครื่องมือทางการจัดการที่ได้รับความนิยมใช้ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นไปตามแนวคิดของสก็อตต์ โดยใช้เครื่องมือการจัดการในระดับองค์กร ได้แก่ Learning Organization, Knowledge-based Organization TQM BSC PMQA CRM Six Sigma และ Supply Chain Management ซึ่งการนำเครื่องมือทางการจัดการแต่ละชนิดมาใช้ในคณะบริหารธุรกิจของสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนแต่ละแห่งนั้น ขึ้นอยู่กับแนวคิดของผู้บริหารในแต่ละยุคสมัยและวัฒนธรรมขององค์กรในแต่ละแห่ง ส่งผลให้มีการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้ถูกปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง

และด้วยเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยมีการใช้เครื่องมือทางการจัดการอย่างหลากหลาย การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งสำรวจเชิงปริมาณเพื่อหาเครื่องมือทางการจัดการที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารของคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเอกชนในปัจจุบัน ว่าประกอบไปด้วยเครื่องมือทางการจัดการประเภทใดบ้าง รวมทั้ง สำรวจความพึงพอใจและความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตภาคกลาง เพื่อเสนอแนะแนว

ทางการนำเครื่องมือจัดการไปใช้ในมหาวิทยาลัยเอกชนและปัญหาและอุปสรรคในการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้ ให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือทางการจัดการและวัฒนธรรมองค์การ

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

- 1.สำรวจเครื่องมือทางการจัดการที่ถูกนำมาใช้ในคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
- 2.ศึกษาความสอดคล้องของเครื่องมือการจัดการกับวัฒนธรรมองค์การ
- 3.ศึกษาความพึงพอใจของการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้ในคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

### 1.3 สถานที่ทำการวิจัย

จะทำการเก็บข้อมูลคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 12 แห่ง โดยใช้หลักการ ดังนี้ คือ เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนในบริเวณกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยขนาดกลางที่มีนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่า 7000 คนขึ้นไป โดยค่าเฉลี่ยจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชน คือ 6,393 คน ค่ากลางอยู่ที่ 7,000 คน ผลการคัดเลือกได้กลุ่มเป้าหมายจำนวน 12 มหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 1.1

มหาวิทยาลัย	จำนวนนักศึกษาป.ตรี ทั้งหมดปีการศึกษา 2549	จำนวนนักศึกษาป.ตรี คณะบริหารธุรกิจ (2549)
1.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	27526	4924
2.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	19976	ไม่ระบุ
3.มหาวิทยาลัยสยาม	13892	4989
4.มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	17440	9420
5.มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	8180	2015
6.มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	12060	ไม่ระบุ
7.มหาวิทยาลัยหอการค้า	17827	7746
8.มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	9807	ไม่ระบุ
9.มหาวิทยาลัยรังสิต	14852	1708
10.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	7808	ไม่ระบุ
11.มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	6690	ไม่ระบุ
12.มหาวิทยาลัยศรีปทุม	23227	6360

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งประจำปีการศึกษา 2549 (ที่มา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

และจากการค้นคว้าเบื้องต้นด้วยเว็บไซต์ของสำนักการอุดมศึกษาสามารถจำแนกข้อมูลบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเอกชนเป้าหมายในปีการศึกษา 2549 ดังตารางที่ 1.2

คณะบริหารธุรกิจ	จำนวน สาขาวิชา	จำนวน อาจารย์	จำนวน เจ้าหน้าที่	รวม ทั้งสิ้น
1.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	7	56	7	63
2.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	8	63	5	68
3.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม	6	25	12	37
4.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	7	26	18	44
5.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	9	49	8	57
6.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	-	-	-	-
7.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	7	70	7	77
8.มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	7	30	15	45
9.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต	6	33	8	41
10.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	-	-	-	-
11.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	-	-	-	-
12.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม	7	32	7	39

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนสาขาวิชา คณาจารย์ และบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งประจำปีการศึกษา 2549 (ที่มา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

และจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประกอบด้วยบุคลากรชาวต่างชาติจำนวนมากประมาณเกือบ 50% ซึ่งเป็นองค์กรที่มีส่วนประกอบที่แตกต่างจากที่แห่งอื่นอย่างมาก ประกอบกับแบบสอบถามเป็นภาษาไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะไม่นำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เข้ามาในการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้จำนวนมหาวิทยาลัยที่จะทำ การศึกษาเหลือจำนวนทั้งหมด 11 แห่ง

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

##### กลุ่มเป้าหมายและสถานที่ทำการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้เครื่องมือทางการจัดการของคณะบริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 11 แห่งในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีเป้าหมายในการหาข้อมูลเกี่ยวกับการนำเครื่องมือทางการจัดการที่มีอยู่ในปัจจุบันตามแนวคิดของสก็อตต์ อันประกอบไปด้วย Learning Organization Knowledge-based Organization TQM BSC PMQA CRM Six Sigma และ Supply Chain Management ไปใช้ในการบริหารงานโดยกลุ่มคนที่มีความรู้และมีความเชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการเป็นอย่างดี นั่นคือ กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะบริหารธุรกิจของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ซึ่งประกอบไปด้วยคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน และโดยเหตุที่ผู้ทำวิจัย เป็นอาจารย์ในคณะบริหารธุรกิจของสถาบันอุดมศึกษาภาคเอกชน ในเบื้องต้นนี้ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหาประเภทและจำนวนการนำเครื่องมือทางการจัดการตามแนวคิดของสก็อตต์ มาใช้ในคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 11 แห่ง ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีเว็บไซต์ที่มีความละเอียดมากพอต่อการนำข้อมูลสถิติภูมิมาประกอบการทำวิจัย ทั้งนี้หากการทำวิจัยในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจะได้ทำการศึกษาต่อเนื่อง โดยการขยายขอบเขตงานวิจัยไปยังสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและเอกชนในเขตภูมิภาคอื่น ๆ ในกาลต่อไป

ขอบเขตประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. อาจารย์และบุคลากรที่อยู่ในตำแหน่งบริหารของคณะบริหารธุรกิจ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขา และเลขานุการคณะ
2. อาจารย์และบุคลากรที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งบริหาร

##### ขั้นตอนและกระบวนการวิจัย

รูปแบบขบวนการในการวิจัย เริ่มต้นด้วยการทำ Exploratory Research โดยการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูล Secondary data จากเว็บไซต์ของคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเป้าหมายทั้ง 11 แห่ง และโดยการโทรศัพท์สอบถามไปยังมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่สามารถตรวจสอบจำนวนอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในคณะบริหารธุรกิจจากเว็บไซต์ได้โดยข้อมูลในเบื้องต้นที่ได้คือ จำนวนสาขาที่เปิดสอน จำนวนอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของคณะ ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ จะได้นำมาสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1. สำรวจจำนวนเครื่องมือทางการจัดการที่นำมาใช้ในปัจจุบัน ว่ามีกี่ชนิด อะไรบ้าง

ส่วนที่ 2. แยกประเภทของวัฒนธรรมองค์กรของคณะบริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัยทั้ง

11 แห่ง

ส่วนที่ 3. วัดความพึงพอใจในการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้ในการบริหาร

โดยแบบสอบถามนี้ จะนำส่งไปยังผู้รับโดยวิธี drop off center technique ทางไปรษณีย์ตอบกลับในเบื้องต้น และใช้วิธี Experience Survey กับคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย เอกชน 1 แห่ง

และเมื่อได้รับข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม spss หลังจากนั้นทำการสรุปผลที่ได้เป็นรายงาน ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการทำ Experience Survey พร้อมกับนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์และตีพิมพ์เผยแพร่เป็นอันดับสุดท้าย

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เครื่องมือทางการจัดการ (Management Tool) หมายถึง แนวคิด วิธีการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานกิจกรรมในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ โดยอาศัยความคิด ความรู้ และความร่วมมือของบุคคลอื่น (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.2550)

วัฒนธรรมองค์กร คือ รูปแบบปฏิบัติ ทศนคติ การให้คุณค่า ลักษณะนิสัยของกลุ่มคนในองค์กรหนึ่งๆที่กระทำกันมาอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นรูปแบบเฉพาะของกลุ่มคนในองค์กรนั้นๆ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.2550)

### 1.6 แนวทางการดำเนินงาน

1. ทบทวนวรรณกรรมและหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกรูปแบบการประเมิน และสร้างเครื่องมือที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพแยกแยะข้อมูลให้ได้บรรลุตามจุดประสงค์

2. สร้างเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นและทดสอบเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ในคณะบริหาร ธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 11 แห่ง เกี่ยวกับเครื่องมือการจัดการที่นำมาใช้ในองค์กร โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบสำมะโน (census) คือ แจกแบบสอบถามไปยังประชากรทั้งหมด ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 11 มหาวิทยาลัย การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทำได้โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จากคณะบริหารธุรกิจ 1 แห่ง แล้วนำผลที่ได้มา วิเคราะห์ความสอดคล้องของเครื่องมือด้านความเที่ยงและความเชื่อมั่น เพื่อนำมา ปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. กำหนดประชากรและเก็บข้อมูล ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1 ผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจ (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขา เลขานุการคณะ)

โดยแบบสอบถามความคิดเห็นจะประกอบไปด้วย จำนวนเครื่องมือทางการจัดการ ที่นำมาใช้บริหารองค์กร การจำแนกวัฒนธรรมองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของ

เครื่องมือทางการจัดการกับวัฒนธรรมองค์กร ทักษะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้จากการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้

### 3.2. อาจารย์และบุคลากรที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งบริหาร

โดยแบบสอบถามความคิดเห็นจะประกอบไปด้วย จำนวนเครื่องมือทางการจัดการที่นำมาใช้บริหารองค์กร การจำแนกวัฒนธรรมองค์กร ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของเครื่องมือทางการจัดการกับวัฒนธรรมองค์กร ทักษะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้จากการนำเครื่องมือทางการจัดการมาใช้

### 4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มนำไปประเมินวิเคราะห์และรายงานผลในแต่ละด้าน วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เชิงสถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความแตกต่างของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือการจัดการ

### 1.7 ระยะเวลาของการทำวิจัย (Duration) 12 เดือน

### 1.8 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

เนื่องจากโครงการวิจัยมีกำหนดเวลาจำนวน 12 เดือน การดำเนินงานวิจัยจึงจะต้องดำเนินการให้อยู่ในกรอบเวลานี้ ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงทันเวลา ผู้ดำเนินงานวิจัยได้กำหนดแผนการดำเนินงานวิจัยดังตารางที่ 1.3

กิจกรรม	เดือนที่						หมายเหตุ
	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	
1. ทบทวนวรรณกรรมและหาข้อมูลเพิ่มเติม	↔						
2. สร้างเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นและทดสอบเครื่องมือ		↔					
3. กำหนดประชากรและเก็บข้อมูล			↔				
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล				↔			
5. สรุปและเขียนรายงานการวิจัย						↔	
6. เสนอผลงานเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร						↔	

ตารางที่ 1.3 แสดงแผนการดำเนินตลอดโครงการวิจัย

### 1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รับรู้สถานการณ์ภาพในการใช้เครื่องทางการจัดการในคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
2. ทราบความสอดคล้องของเครื่องมือการจัดการกับวัฒนธรรมองค์การในคณะบริหาร-ธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
3. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย เอกชนที่สนใจได้ในอนาคต

