

การวิจัยสถาบัน: เครื่องมือสำคัญในการบริหารองค์กรสมัยใหม่

○ ชีรพงษ์ บุญรักษา *

กระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งในระบบเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และสังคม ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐ เอกชน ชุมชน หรือแม้กระทั่งองค์กรทางการศึกษาจำเป็นต้องปรับปรุงการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรต่อไป ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องทราบปัญหาที่แท้จริงขององค์กรว่า อะไรคือต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา ปัญหานั้นร้ายแรงหรือไม่ ถ้าร้ายแรงจะอยู่ในระดับใด และส่งผลกระทบต่อการบริหารงานอย่างไร นอกจากนั้น ต้องทราบว่ามีการวิจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินการขององค์กรในอนาคต และที่สำคัญผู้บริหารจะต้องหาวิธี หรือกลยุทธ์ที่ใช้แก้ไขปัญหานั้นที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม หรือรองรับกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังนั้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่เกิดจากข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว ซึ่งกระบวนการนี้จำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

หากเปรียบองค์กรเหมือนร่างกายของมนุษย์ แพทย์จะต้องวินิจฉัยสาเหตุของอาการผิดปกติว่าร่างกายกำลังป่วยเป็นโรคอะไรอยู่ ร้ายแรงหรือไม่ เมื่อวินิจฉัยแล้วก็ตัดสินใจรักษาให้ตรงกับโรคที่เป็นอยู่ ซึ่งอาจเป็นการให้ยา ฉีดยา หรือผ่าตัด องค์กรก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารองค์กรจะต้องพยายามค้นหาปัญหาขององค์กรให้ได้ เพื่อ

นำไปสู่การตัดสินใจ การวางแผนกลยุทธ์และการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการรักษาคือการที่แพทย์สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง แพทย์จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการตรวจสอบร่างกายของผู้ป่วยที่เที่ยงตรงและแม่นยำ เช่น การใช้ปรอท หรือการเอกซเรย์ เป็นต้น เครื่องมือในการวินิจฉัยโรคของแพทย์นี้เปรียบเหมือนกระบวนการในค้นหาข้อเท็จจริงและนำมาประมวลผลวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค ตลอดจนโอกาสในการพัฒนาขององค์กรนั่นเอง

ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสุอาน (2548: 2) ได้ให้คำจำกัดความของ “การวิจัยสถาบัน” ว่า หมายถึง “การวิจัยเรื่องเกี่ยวกับสถาบันของตนเอง เพื่อใช้ผลของการวิจัยประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาและพัฒนาสถาบัน” ดังนั้น การวิจัยสถาบันจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยวินิจฉัยสภาพที่แท้จริงขององค์กรได้ การวิจัยสถาบันกำเนิดขึ้นครั้งแรกที่ Harvard University ต่อมา สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้ให้ความสำคัญและนำการวิจัยสถาบันไปใช้อย่างแพร่หลาย และได้มีการก่อตั้งสมาคมวิจัยสถาบันขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี พ.ศ. 2517 ภายใต้ชื่อ “สมาคมวิจัยสถาบัน (Institutional Research Association)” สำหรับการวิจัยสถาบันในประเทศไทยนั้น ได้มีการจัดทำขึ้นเป็นครั้งแรก ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2541 และต่อมาประเทศไทยได้มีการจัดตั้งสมาคมวิจัยสถาบันขึ้นเมื่อวันที่ 12

*อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล

กรกฎาคม พ.ศ. 2543 โดยใช้ชื่อว่า “สมาคมวิจัยสถาบัน และพัฒนาอุดมศึกษา (Association of Institutional Research and Higher Education Development)” (ประอร สุนทรวิภาค, 2548: 2-3)

สำหรับขอบเขตในการทำวิจัยสถาบันนั้นไม่มีหลักเกณฑ์ที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับลักษณะและภารกิจหลักขององค์กร อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิจัยและพัฒนากระบวนการบริหารงานอุดมศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Center for Higher Education Management System ' NCHEMS) ได้กำหนดขอบเขตในการทำวิจัยสถาบันไว้ 5 ด้าน (สมภพ สุวรรณรัฐ, 2547) ได้แก่

1. ด้านนิสิต/นักศึกษา อาทิ ข้อมูลพื้นฐานหรือภูมิหลังของนักศึกษา การพัฒนาทักษะและศักยภาพของนักศึกษาในด้านวิชาการ ร่างกาย และจิตใจ ภาวะผู้นำของนักศึกษา ความคาดหวังของนักศึกษา ความพึงพอใจที่ตนคิดของนักศึกษาในการพัฒนาสังคม ความพึงพอใจที่มีต่อสถาบันหรือรูปแบบการเรียนการสอน

2. ด้านบุคลากร อาทิ ข้อมูลพื้นฐานหรือภูมิหลังของบุคลากรในสายต่างๆ การพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ การวิเคราะห์ด้านค่าตอบแทน เงินเดือน และสวัสดิการของบุคลากร การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารบุคลากร การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ขวัญกำลังใจและความผูกพันต่อองค์กร

3. ด้านหลักสูตร/โปรแกรมการศึกษา อาทิ ความพึงพอใจในหลักสูตรของนักศึกษา/ผู้ใช้บัณฑิต ความทันสมัยและเหมาะสมของหลักสูตร วิเคราะห์ปัญหาในด้านการเรียนการสอน พัฒนาการของนักศึกษาจากการเรียนการสอน ประสิทธิภาพในการเรียนการสอนด้วยระบบ E-learning การพัฒนารูปแบบห้องเรียนเสมือนจริง

4. ด้านการเงิน/งบประมาณ อาทิ วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณ การวิเคราะห์ระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ คุณภาพการให้บริการของงานในด้านการเงิน การวิเคราะห์วิธีการจัดตั้งทุนของงานในด้านต่างๆ

5. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร และผู้เยี่ยมชมต่ออาคารสถานที่และสิ่งแวดลอมในสถาบัน การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการของห้องสมุด เป็นต้น

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาในประเทศไทยได้นำแนวคิดการวิจัยสถาบันไปใช้ในการบริหารงานของตนอย่างกว้างขวาง โดยพบว่ามหาวิทยาลัยหลายแห่งได้จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบทางด้านการประกันคุณภาพขึ้น และได้มีการดำเนินการในการรวบรวมข้อมูลหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน ผู้เขียนจึงขอยกตัวอย่างโครงการวิจัยของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล ที่จัดให้มีการวิจัยสถาบันขึ้นมาได้ชื่อ “โครงการวิจัยสถาบัน: การพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ” ซึ่งโครงการนี้ถือเป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) ของสถาบันฯ โดยให้ความสำคัญแก่บุคลากรในสายสนับสนุนก่อน และจะได้ดำเนินการวิจัยในส่วนอื่นๆ ต่อไป คณะผู้วิจัยประกอบด้วยบุคลากรจากทุกส่วนของสถาบันฯ คือ สายวิชาการ สายวิจัย และสายสนับสนุนวิชาการ โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อสำรวจ วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันฯ ทั้งในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน

2. เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการภายในสถาบันฯ การดำเนินงานของฝ่ายสนับสนุนวิชาการให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานเกณฑ์ระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2548 เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

3. เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนวิชาการของสถาบันฯ พร้อมทั้งเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อสถาบันฯ