

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

THE STUDY OF QUALITY DEVELOPMENT GUIDELINE ACADEMIC JOURNAL UNDER DHONBURI RAJABHAT UNIVERSITY

จิรโรจน์ ธรรมสโรช¹

Jiraroach Thummasaroach¹

Received : 21 February 2023

Revised : 3 May 2023

Accepted : 8 May 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกลงตีพิมพ์บทความกับวารสารของผู้เขียนบทความ 2) ศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการแต่ละกระบวนการในการประสานงานของเจ้าหน้าที่กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยทำการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพทำการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการสภาพปัญหาในขั้นตอนการทำงานวารสารของเจ้าหน้าที่วารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ท่าน เชิงปริมาณเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคคลที่ส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 222 ชุด โดยสถิติที่ใช้ประกอบไปด้วย ค่าการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกลงตีพิมพ์ คือ ขั้นตอนการบริการไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีความเคารพและให้เกียรติต่อผู้รับบริการการประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงระยะเวลาการออกไปตอบรับทันต่อการนำไปใช้งาน และ 2) สภาพปัญหาในการให้บริการแต่ละกระบวนการในการประสานงานพบว่า ปัญหาจากระบบวารสารปัจจุบัน มีความซับซ้อนและขั้นตอนค่อนข้างเยอะ ด้านงานเอกสาร เอกสารมีการสูญหาย ส่งไป-กลับล่าช้า และเอกสารไม่ครบถ้วน ด้านกระบวนการประสาน รูปแบบของบทความและรูปแบบการอ้างอิงไม่ถูกต้อง การส่งเอกสารกลับมาล่าช้า แก้ไขไม่ครบถ้วนหรือบางครั้งไม่ได้มีการแก้ไขกลับมา กระบวนการเบิกจ่าย จะมีการแก้ไขประกาศที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินเกือบทุกครั้งที่ทำให้การเบิกและทูลวารสารใช้บัญชีเดียวกันในการโอนเงินทำให้ยากต่อการตัดแยกใบเสร็จ และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

¹ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

¹ Institute of Research and Development Dhonburi Rajabhat University

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: Jiraroach.t@dru.ac.th

ของวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1) การให้ความรู้ กระบวนการใช้งานระบบวารสาร 2) พัฒนาระบบการประสานงานและการบริการ 3) การจัดการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวารสารวิชาการ

คำสำคัญ: พัฒนาคูณภาพ วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ABSTRACT

This research aimed to: 1) to study the factors affecting the decision to publish articles in academic journals by authors, 2) to study the problems in the coordination process between journal staff and qualified authors, and 3) to explore ways to improve the quality of services provided by academic journals affiliated with Dhonburi Rajabhat University. The research was conducted using a mixed-methods approach with a focus on qualitative data collection. Data was collected through interviews with 3 journal staff members and 6 qualified authors affiliated with Dhonburi Rajabhat University, and through quantitative data collection using a questionnaire survey distributed to 222 authors who had submitted articles to journals affiliated with the university. Descriptive statistics used in the analysis included frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation."

The research results revealed that (1) factors influencing the decision to publish in a journal were simple and respectful service processes, availability of communication channels to reach authors, and timely issuance of acceptance letters for immediate use; and (2) service problems were encountered in each process, such as complex and time-consuming current journal systems, missing documents, delayed document delivery, incomplete document correction, incorrect article format and reference style, slow document return, and incomplete or uncorrected corrections. Moreover, payment processes also faced issues related to the publication and reimbursement announcements and the use of the same account for all document transfers, making it difficult to distinguish receipts. Finally, (3) quality improvement directions for journal publication at Dhonburi Rajabhat University included three aspects: (1) knowledge sharing on the use of journal systems, (2) improvement of coordination and service processes, and (3) management of documents related to academic journals.

Keywords: Quality Development, Academic Journal, Dhonburi Rajabhat University

บทนำ

ปัจจุบัน ทุคมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ล้วนให้ความสำคัญกับการทำวิจัยและการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์มากขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบหรือข้อสรุปอันนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ และนำไปต่อยอดนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศ (จินตนา ถ้าแก้ว, 2559: 4) นอกจากนี้งานวิจัยยังเป็นตัวที่บ่งชี้และตัวชี้วัดมาตรฐานทางวิชาการของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ เช่น ใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินรับรองประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี ซึ่งเป็นหลักฐานในรูปแบบของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการเผยแพร่ หรือผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ในตัวชี้วัดและองค์ประกอบของการประกันคุณภาพทั้งในระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2554 : 25) ดังนั้นการทำงานวิจัยจึงได้รับการให้ความสำคัญมากขึ้น และหลาย ๆ มหาวิทยาลัยยังกำหนดให้เป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยนอกเหนือจากการ ผลิตบัณฑิตและการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่ได้มีการกำหนดให้งานวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจมหาวิทยาลัย คือ “วิจัยสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มุ่งเน้นการบูรณาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม” (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, ม.ป.ป.)

งานวิจัยจะไม่ความสมบูรณ์และอาจเป็นงานวิจัยชิ้นหนึ่งได้ หากขาดการเผยแพร่ผลงานวิจัย ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการทำงานวิจัย เช่น การเผยแพร่ผลงานวิจัยในงานประชุมวิชาการ เวทีนำเสนอผลงานทางวิชาการต่าง ๆ และการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ อาทิ การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย การใช้ประโยชน์เชิงชุมชน/สังคม การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.), 2563)

การเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการนั้น เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมในหมู่นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ที่ต้องการเผยแพร่ผลงานวิชาการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หน่วยงานต่างมีวารสารของตนเองเพิ่มมากขึ้นและมีการพัฒนาคุณภาพของวารสารให้เป็นไปตามเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center) ซึ่งวารสารจะต้องมีการดำเนินงานตามเกณฑ์ดังกล่าว หนึ่งในขั้นตอนนั้นทุกบทความที่ตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรอง คัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา (ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ) ซึ่งรูปแบบและวิธีการดำเนินการ รวมถึงระยะเวลาในการพิจารณาบทความจะแตกต่างกันไป ตามแผนการดำเนินงานและวิสัยทัศน์ของบรรณาธิการบริหารของแต่ละวารสาร เพื่อให้วารสารฉบับนั้น ๆ มีคุณภาพตามเกณฑ์ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center) ดังที่กล่าวมาข้างต้น

ปัจจุบันวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวารสารในสังกัด จำนวน 6 ฉบับ มี 3 ฉบับ ที่ถูกจัดให้อยู่ในฐานข้อมูล TCI ฐาน 2 ได้แก่ วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี รับผิดชอบต่อสังคมและวารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอีก 3 วารสารกำลังอยู่ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเข้ารับการประเมิน คือ วารสารสุนัยภาษา วารสารคณะวิทยาการจัดการ และวารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งในการทำงานวารสารนั้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานวารสาร จะมีการประสานงานกับ 2 ส่วนหลักดังนี้ คือ

1) ผู้เขียนบทความ คือ เจ้าของบทความที่ส่งบทความนั้น ๆ เข้ามาตีพิมพ์ในวารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี รับใช้สังคม 2) ผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ ซึ่งมีหน้าที่ในการพิจารณาประเมินคุณภาพของบทความดูความเหมาะสมของบทความที่จะตีพิมพ์ ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำในการปรับแก้บทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบดูแลงานวารสารของวารสารจะพบเจอปัญหาและอุปสรรคในแต่ละกระบวนการทำงานทั้งการประสานงานกับหน่วยงาน ผู้เขียนและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานวารสาร ระยะเวลาทำงานในแต่ละกระบวนการเพิ่มขึ้น จนทำให้กระทบกับการทำงานในขั้นตอนถัดไป จนอาจทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เพียงพอหรือทำให้ประสิทธิภาพในการตรวจสอบความถูกต้องของวารสารฉบับนั้น ๆ น้อยลง

จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จึงเป็นที่มาของการทำงานวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับติดตามและลดข้อผิดพลาดในการประสานงานระหว่างผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกส่งตีพิมพ์บทความกับวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ของผู้เขียนบทความ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการแต่ละกระบวนการในการประสานงานของเจ้าหน้าที่กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ของวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยมีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 ส่วนคือ

1. ผู้รับผิดชอบงานวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI ได้แก่ 1) วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี รับใช้สังคม จะใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 3 ท่าน
2. ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่พิจารณาบทความให้กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมากที่สุด วารสารละ 2 ท่าน และใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 6 ท่าน
3. บุคคลที่ส่งบทความเข้าตีพิมพ์กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) สุ่มโดยใช้ความน่าจะเป็นจากจำนวนผู้ที่เคยส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์ ในช่วงเดือน

มกราคม 2560 - ธันวาคม 2564 จำนวน 660 คน โดยจะใช้จำนวนของกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งสิ้น 222 คน ตามตารางสูตรคำนวณกลุ่มขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 Taro Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ชุดคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม (focus group) ของผู้รับผิดชอบในงานวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 3 ข้อใหญ่ แบ่งออก 10 ข้อย่อย โดยเนื้อหาในการสัมภาษณ์ถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานวารสารวิชาการ ได้แก่ การใช้งานระบบ การจัดการเอกสาร การประสานงานกับผู้เขียนและผู้ทรงคุณวุฒิ และขั้นตอนการเบิกจ่าย และได้ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ผลการประเมินอยู่ในช่วง 0.67 - 1.00 หลังจากนั้นทำการปรับแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

2. ชุดคำถามสำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความให้กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการดำเนินงานและประสานงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการติดต่อประสานงานด้านเอกสาร และอื่น ๆ และได้ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งผลการประเมินอยู่ในช่วง 0.67-1.00 หลังจากนั้นทำการปรับแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

3. แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสภาพปัญหา/อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลเลือกลงตีพิมพ์บทความกับวารสารฯ ของผู้เขียนบทความ และประเด็นปัญหาที่ผู้เขียนบทความพบเจอในขั้นตอนการพิจารณาตีพิมพ์บทความของวารสารฯ ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัญหา/อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลเลือกลงตีพิมพ์บทความกับวารสารฯ 3) ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด และทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งผลการประเมิน (IOC) อยู่ในช่วง 0.67 -1.00 จากนั้นทำการแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการทดลองเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด จากประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยผลจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.946

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์ ผู้ดำเนินงานวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่พิจารณาบทความให้กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น

2. เก็บข้อมูลจากผู้เขียนบทความส่งบทความเข้าตีพิมพ์กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 222 ชุด โดยใช้เครื่องมือจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นที่ 1 นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์ ผู้ดำเนินงานวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความให้กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อหาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการดำเนินงานและประสานงานวารสาร

ขั้นที่ 2 นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้ส่งบทความเข้าตีพิมพ์กับวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยสถิติ ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายผลสำรวจ เพื่อหาสภาพปัญหา/อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตีพิมพ์ในวารสารฯ ของผู้เขียนบทความ

ขั้นที่ 3 นำผลลัพธ์ที่ได้จากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ดำเนินงานวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิ และผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้ส่งบทความเข้าตีพิมพ์กับวารสาร มาทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานและกระบวนการประสานงาน รวมถึงปัญหา/อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลเลือกส่งตีพิมพ์บทความของผู้เขียนบทความ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ ก่อนนำมาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิจัย

1. ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของเจ้าหน้าที่งานวารสารถึงสภาพปัญหาที่พบในกระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ระบบวารสาร จากการสัมภาษณ์ พบว่า ระบบเดิมที่ใช้บริหารจัดการวารสารนั้น ข้อดีคือใช้งานง่าย หน้าระบบไม่ซับซ้อน ข้อจำกัด คือ ขาดความเชื่อมต่อของข้อมูล และทำให้ยากต่อการติดต่อและสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการติดต่อ มีการกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน และบางครั้งข้อมูลเกิดความเสียหาย หรือไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้ที่สนใจจะลงทะเบียนส่งบทความตีพิมพ์ ซึ่งมีส่วนทำให้การสืบค้นข้อมูลจากบุคคลภายนอกจะสืบค้นได้ค่อนข้างยาก ซึ่งส่งผลกับคะแนน WebOmatic

1.2 งานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวารสาร จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในด้านเอกสารปัญหาที่พบเจอบ่อยครั้ง คือ เอกสารเกิดการสูญหายระหว่างการจัดส่ง ซึ่งหลายครั้งที่เอกสารส่งไปไม่ถึงผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ทรงคุณวุฒิส่งเอกสารกลับมาไม่ถึงเจ้าหน้าที่วารสาร ส่งเอกสารกลับมาไม่ครบ เช่น ขาดสำเนาบัตรประชาชน หรือมีการลืมลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในสำเนาบัตรประชาชน หรือใบสำคัญรับเงิน

1.3 กระบวนการประสานงานผู้เขียน จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาที่พบเจอบ่อยครั้ง คือ ผู้เขียนไม่ได้ส่งบทความฉบับแก้ไขกลับมาในเวลาที่กำหนด บทความไม่ตรงตามรูปแบบการตีพิมพ์ของวารสาร เช่น หัวข้อไม่ครบ เนื้อหาบางส่วนของบทความขาดหายไป รูปแบบการอ้างอิง

ไม่ถูกต้อง ฯลฯ หรือมีการแก้ไขบทความกลับมาไม่ครบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ บางกรณีจะขอให้ออกไปตอบรับก่อนที่บทความจะอนุมัติให้ตีพิมพ์ หรือเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณา

1.4 กระบวนการประสานงานผู้ทรงคุณวุฒิ จากการสัมภาษณ์ พบว่า หากเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ค่อนข้างมีอายุจะไม่สะดวกทำงานผ่านระบบออนไลน์ ทำให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน เหมือนทำงาน 2 ระบบ ส่งผลให้เวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น ในบางกรณีผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบในส่วนของคุณภาพคำผิด ผิดคำ หรือแม้กระทั่งการอ้างอิง ซึ่งไม่ใช่ประเด็นสำคัญในการพิจารณาคุณภาพบทความของผู้ทรงคุณวุฒิเพราะมีเจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอยู่แล้ว

1.5 กระบวนการเบิกจ่าย จากการสัมภาษณ์ พบว่า การเบิกจ่ายนั้น จะมีความล่าช้าในบางขั้นตอน ซึ่งอาจเกิดจากช่วงที่ทำการเบิกเป็นช่วงของปลายปีงบประมาณ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบเอกสารมีงานที่ค่อนข้างเยอะ หรืออาจมีการให้แก้ไขประกาศที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินของวารสาร ซึ่งมีให้แก้ไขเกือบทุกครั้งที่ทำการเบิก และอีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญคือขั้นตอนการตัดใบเสร็จของวารสารแต่ละฉบับและการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือของแต่ละวารสาร เนื่องจากทุกยอดการโอนเงินของผู้เขียนแต่ละวารสารจะเข้ามาอยู่ในบัญชีเดียวกันทั้งหมดและมียอดโอนที่เท่ากัน จึงทำให้เมื่อมียอดเงินค้างอยู่ในบัญชี ทางหน่วยการเงินจะโทรศัพท์ขึ้นมาสอบถามกับสถาบันวิจัย จึงทำให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยที่จะต้องสอบถามไปยังวารสารต่าง ๆ ทำให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ที่รับหน้าที่ทำการเงินของสถาบันฯ เพราะเพียงงานเบิกจ่ายภายในสถาบัน ก็มากอยู่แล้ว เช่น เบิกจ่ายโครงการ ค่าตอบแทน ทุนวิจัย ฯลฯ

1.6 ประเด็นอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีปัญหาที่เกิดจากความล่าช้าของโรงพิมพ์ คือการประสานงานกับโรงพิมพ์ ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของ Covid 19 มีผลทำให้โรงพิมพ์ส่งเล่มตัวอย่างมาให้ตรวจช้า เพราะเจ้าหน้าที่บางส่วนติดโควิด ทำให้ต้องใช้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น ๆ มาทำงานแทน ทำให้กระบวนการเกิดความล่าช้าและมีข้อผิดพลาดที่เพิ่มมากขึ้น เพราะไม่ใช่เจ้าหน้าที่คนเดิมที่เคยจัดรูปเล่ม ซึ่งจะมีความคุ้นเคยกับรูปแบบมากกว่า

2. ผลจากการให้สัมภาษณ์ (In-depth Interview) ผู้ของทรงคุณวุฒิ ถึงสภาพปัญหาที่พบในกระบวนการประสานงานในแต่ละขั้นตอน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ สามารถให้คำแนะนำและอธิบาย ตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และยังมีการอำนวยความสะดวกในงานเอกสารหรือช่วยดำเนินงานในส่วนจากระบบจัดการวารสาร เช่น อัปเดตแบบประเมินเข้าในระบบให้ มีการโทรแจ้งเตือนเป็นระยะทำหน้าที่ของในส่งกลับเพื่อลดปัญหาในการใส่ที่อยู่ผิด

2.2 ด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ด้านการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากเช่นกัน เจ้าหน้าที่มีการพูดที่ชัดเจน ฉะฉาน ให้รายละเอียดข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจน มีการแจ้งเตือนสถานะของเอกสารทุกครั้ง ทำให้สามารถประมาณการวันที่จะได้รับเอกสารได้ และในกรณีที่จำเป็นต้องพิจารณารอบ 2 เจ้าหน้าที่จะทำการสรุปข้อแก้ไขของผู้เขียน และทำไฮไลท์ในเนื้อหาส่วนที่แก้ไข ก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้การพิจารณาได้ง่ายและใช้เวลาอันน้อยลง แต่ก็ยังมีปัญหาในส่วนของการประสานงานกับเจ้าหน้าที่

โดยวิธีโทรศัพท์เข้ามาที่สำนักงาน จะติดต่อไม่ได้หรือส่วนกลางโอนสายไปผิดวารสาร ทำให้ต้องมีการโทรศัพท์ติดต่อใหม่หลายครั้ง ทำให้ใช้เวลาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น

2.3 ด้านเอกสาร จากการสัมภาษณ์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้น แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ทรงที่สามารถรับส่งเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น อีเมล โลน เป็นต้น ซึ่งจะตัดปัญหาด้านการรอรับส่งเอกสาร หรือมีเอกสารสูญหายไปได้เลย อาจพบเจอกรณีที่ส่งอีเมลแล้วไม่ได้รับการแจ้งเตือน แต่เจ้าหน้าที่จะโทรแจ้งทุกครั้งที่มีการส่งเอกสารทางอีเมล หรือ โลน (ในกรณีระยะเวลาเกินกำหนด) และ 2) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่สามารถรับส่งเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยจะต้องส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนี้ จะเคยพบเจอกับปัญหา เช่น ได้รับเอกสารช้าทำให้มีเวลาในการพิจารณาบทความน้อย หรือการที่ไม่ได้รับเอกสาร ด้วยสาเหตุที่เอกสารไปไม่ถึงมือหรือเกิดการสูญหาย ทำให้ต้องมีการส่งเอกสารซ้ำ หรือแม้กระทั่งการส่งเอกสารกลับ แต่ไม่ถึงมือเจ้าหน้าที่ของวารสารที่ประสานงานไว้ จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นปัญหาของผู้สำคัญกลุ่มนี้ที่เคย พบเจอ ซึ่งจะมีโอกาสเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก

2.4 อื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในประเด็นอื่น ๆ นอกเหนือจากประเด็นที่สัมภาษณ์ข้างต้น พบว่ามีปัญหาอีก 2 ส่วน คือ 1) ปัญหาของการใช้ระบบของ Thai-jo 2.0 ในการประเมินบทความ ซึ่งวารสารในสังกัดของมหาวิทยาลัยได้มีการเปลี่ยนมาใช้ระบบดังกล่าวในการบริหารจัดการ ทำให้ผู้ทรงคุณวุฒิบางส่วนไม่คุ้นชินกับหน้าตาของระบบทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน รวมไปถึงขั้นตอนการสมัครสมาชิก รับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ระบบ และ 2) ระยะเวลาในการจ่ายค่าตอบแทนพิจารณาบทความ ใช้เวลานาน กว่าจะได้รับค่าตอบแทน “บางครั้งลืมไปแล้วว่าเคยพิจารณาบทความเรื่องนี้” ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิอยากให้มีการแจ้งเตือนเป็นระยะถึงความคืบหน้าในการจ่ายค่าตอบแทน

3. ผลจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้เขียน เพื่อทำการวิเคราะห์หาความพึงพอใจในการให้บริการของวารสารในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งสรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มีสถานภาพ เป็นนิสิต/นักศึกษา และส่วนใหญ่เคยตีพิมพ์กับวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยจำแนกออกเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($M = 4.15$, $S.D. = 0.73$) โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ($M = 4.64$, $S.D. = 0.56$) 2) ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก ($M = 4.40$, $S.D. = 0.66$) 3) ระยะเวลาในการรอตีพิมพ์บทความที่ไม่นานเกินไป ($M = 4.28$, $S.D. = 0.69$) และ 4) ค่าลงทะเบียนที่ไม่แพงเกินไป ($M = 4.25$, $S.D. = 0.71$)

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($M = 4.02$, $S.D. = 0.81$) โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเคารพและ

ให้เกียรติต่อผู้รับบริการ ($M = 4.14$, $S.D. = 0.85$) 2) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ หรือเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ($M = 4.09$, $S.D. = 0.79$) 3) สามารถให้คำแนะนำ อธิบาย ตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ($M = 4.05$, $S.D. = 0.75$) และ 4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($M = 3.95$, $S.D. = 0.95$)

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($M = 4.09$, $S.D. = 0.76$) โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 1) ช่องทางการประชาสัมพันธ์วารสาร สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง ($M = 4.50$, $S.D. = 0.63$) 2) มีช่องทางในการติดต่อหากเกิดปัญหาในการตีพิมพ์บทความ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น ($M = 4.45$, $S.D. = 0.68$) 3) แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูล เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ($M = 4.41$, $S.D. = 0.73$) และ 4) สามารถดาวน์โหลดเอกสาร ได้ทางเว็บไซต์ ($M = 4.33$, $S.D. = 0.66$)

3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($M = 4.00$, $S.D. = 0.76$) โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรก คือ 1) ระยะเวลาการออกใบตอบรับ ทันต่อการนำไปใช้งาน ($M = 4.41$, $S.D. = 0.64$) 2) คู่มือคำแนะนำในการตีพิมพ์อ่านเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่าย ($M = 4.39$, $S.D. = 0.71$) 3) ได้รับการบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ ($M = 4.32$, $S.D. = 0.73$) และ 4) ความรวดเร็วในการจัดส่งเล่มวารสาร ใบตอบรับและเอกสารต่าง ๆ ($M = 4.31$, $S.D. = 0.75$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกลงตีพิมพ์บทความกับวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ของผู้เขียนบทความ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่มีสถานภาพ เป็นนิสิต/นักศึกษา และส่วนใหญ่เคยตีพิมพ์กับวารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยจำแนกออกเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรก คือ 1.1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน 1.2) ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก 1.3) ระยะเวลาในการรอตีพิมพ์บทความที่ไม่นานเกินไป และ 1.4) ค่าลงทะเบียนที่ไม่แพง 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ มาก โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 2.1) เจ้าหน้าที่มีความเคารพและให้เกียรติต่อผู้รับบริการ 2.2) ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหรือเมื่อต้องการความช่วยเหลือ 2.3) สามารถให้คำแนะนำ อธิบาย ตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น และ 2.4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 3.1) ช่องทางการประชาสัมพันธ์วารสาร สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง 3.2) มีช่องทางในการติดต่อหากเกิดปัญหาในการตีพิมพ์บทความ เช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น 3.3) แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูล เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และ 3.4) สามารถดาวน์โหลดเอกสาร ได้ทางเว็บไซต์ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด 4 อันดับแรกคือ 4.1) ระยะเวลาการออกใบตอบรับ ทันต่อการนำไปใช้งาน 4.2) คู่มือคำแนะนำในการตีพิมพ์อ่านเข้าใจ และปฏิบัติตามได้ง่าย 4.3) ได้รับบริการ/ข้อมูลตรงตามความต้องการ และ 4.4) ความรวดเร็วในการจัดส่งเล่มวารสาร ใบตอบรับและเอกสารต่าง ๆ

2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการแต่ละกระบวนการในการประสานงานของเจ้าหน้าที่กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความ

กระบวนการประสานงานผู้ทรงคุณวุฒิ จากการสัมภาษณ์ พบว่า หากเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ค่อนข้างมีอายุจะไม่สะดวกทำงานผ่านระบบออนไลน์ ทำให้เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนเหมือนทำงาน 2 ระบบ ส่งผลให้เวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น ในบางกรณีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบในส่วนของคุณวุฒิ คำผิด หรือแม้กระทั่งการอ้างอิงเพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้พิจารณาเนื้อหาซึ่งไม่ใช่ประเด็นสำคัญในการพิจารณาคุณภาพบทความของผู้ทรงคุณวุฒิเพราะมีเจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา ถ้ำแก้ว (2559: 123-125) การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาระบบการจัดทำวารสารวิชาการเพื่อพิมพ์ เผยแพร่บทความวิจัย มีการเสนอทางแก้ไขปัญหาวีว่า ในการพัฒนาระบบการจัดทำวารสารวิชาการ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบและกิจกรรมที่สำคัญ คือ กองบรรณาธิการ ผู้เขียน และคณะกรรมการประเมิน จะต้องดำเนินงานของตนตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ตามบทบาทและหน้าที่ โดยมีกระบวนการ คู่มือการจัดทำบทความ และคู่มือประเมินบทความที่มีคุณภาพเข้าใจง่าย

กระบวนการประสานงานผู้เขียน จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาที่พบเจอบ่อยครั้ง คือ ผู้เขียนไม่ได้ส่งบทความฉบับแก้ไขกลับมาในเวลาที่กำหนด บทความไม่ตรงตามรูปแบบการตีพิมพ์ของวารสาร เช่น หัวข้อไม่ครบ เนื้อหาบางส่วนของบทความขาดหายไป รูปแบบการอ้างอิงไม่ถูกต้อง ฯลฯ หรือมีการแก้ไขบทความกลับมาไม่ครบตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ บางกรณีจะขอให้ออกใบตอบรับก่อนที่บทความจะอนุมัติให้ตีพิมพ์ หรือเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณาซึ่งสอดคล้องกับเสถียรภักดิ์ มุขติ และคณะ (2561: 33-35) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อยกระดับคุณภาพวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ซึ่งปัญหาที่พบในการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้ 1) ขั้นตอนการรับบทความ เจ้าของบทความไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ ทำให้ผู้ประสานไม่มีข้อมูลในระบบ 2) การพิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินบทความ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมินบทความ ส่งผลการประเมินบทความล่าช้า ทำให้ต้องเพิ่มขั้นตอนการโทรศัพท์ติดตาม หากไม่มีการส่งผลการประเมินกลับจะต้องมีการคัดเลือกผู้ประเมินและส่งเอกสารไปใหม่ และ 3) การส่งผลการประเมินบทความ เจ้าของบทความที่ได้รับผลการประเมินไม่แก้ไขตามและส่งกลับมาล่าช้า จึงทำให้ต้องเพิ่มขั้นตอนการโทรศัพท์ติดตามบทความฉบับแก้ไข

3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ของวารสารวิชาการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกลงตีพิมพ์บทความกับวารสารวิชาการ ของผู้เขียนบทความและขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัญหาในการ

ให้บริการแต่ละกระบวนการในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนบทความ และนำข้อมูลจาก 2 ขั้นตอนข้างต้น มาวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาเพื่อศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการวารสารวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

1. การให้ความรู้กระบวนการใช้งานระบบวารสาร

กระบวนการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารจัดการงานวารสาร ปัจจุบันวารสารวิชาการในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้มีการเปลี่ยนมาใช้ระบบ Thai-jo 2.0 ในการบริหารจัดการวารสารฯ โดยระบบดังกล่าวถือว่าเป็นระบบที่ใหม่ เพราะมีรูปแบบของระบบและขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อนและต่างจากระบบเดิมมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานทั้งในส่วนของผู้เขียนบทความที่จะต้องลงทะเบียนสมัครสมาชิก อัปโหลดบทความ ติดตามสถานะต่าง ๆ ของบทความผ่านเว็บไซต์ระบบฯ และผู้ทรงคุณวุฒิที่จะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ประเมินในวารสารวิชาการเล่มนั้น ๆ นอกจากนี้จะต้องมีการประเมินและรับ-ส่งเอกสารต่างผ่านระบบ และอีกหนึ่งกลุ่มผู้ใช้งานที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานวารสารฯ รับหน้าที่เป็นแอดมินของวารสาร ซึ่งเป็นด่านหน้าในการตอบปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ ทั้งในส่วนของผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิ ถึงแม้ว่าทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) จะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยตอบคำถามจากการใช้งาน แต่เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิก็มักจะติดต่อเข้ามาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลวารสารก่อนเสมอ ดังนั้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรธัญญา กาญจนาภิเษก และเสกสรรค์ สุทธิรงค์ (2558: 47) ระบุว่า เจ้าหน้าที่ จะต้องมีความสามารถ ความรู้ในงานนั้น ๆ และทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การให้การตอบรับตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานได้เป็นอย่างดี

จากปัญหาลักษณะข้างต้นทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบ Thai-Jo 2.0 เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง แต่อาจไม่เพียงพอและอาจจะมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เพราะส่วนใหญ่จะมีการประชาสัมพันธ์ให้แก่วารสารฯ ที่อยู่ในฐานของ TCI ซึ่งจริง ๆ แล้วผู้ที่ใช้งานระบบนั้นไม่ได้มีแค่ตัวเจ้าหน้าที่วารสาร แต่ยังมีในส่วนของผู้เขียนบทความและผู้ทรงคุณวุฒิที่จะต้องใช้ระบบดังกล่าวด้วย ดังนั้นวารสารฯ ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเฉพาะจะไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบทความ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ควรมีการจัดทำคู่มือสำหรับการใช้งานเบื้องต้นสำหรับผู้เขียนบทความที่ต้องการจะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ โดยจะแจ้งไปที่ขั้นตอนการลงทะเบียนและการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ก็ควรจะมีการจัดหรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบของผู้เขียนบทความหรือผู้ทรงคุณวุฒิได้

2. พัฒนาระบบการประสานงานและการบริการ

ขั้นตอนการประสานงานเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่เจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานวารสารนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะในการดำเนินงานวารสารนั้น ส่วนมากจะเป็นการประสานงานทั้งในส่วนของผู้ทรงคุณวุฒิที่จะต้องพิจารณาบทความ ผู้เขียนบทความที่จะส่งบทความเข้ามาในระบบเพื่อตีพิมพ์ แม้กระทั่งในส่วนของผู้พิมพ์ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามกระบวนการประสานงานและการบริการนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังมีในบางประเด็นที่สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยควรมีการแจ้งเตือนหรือมีการตอบกลับเป็นระยะ เพื่อให้ผู้เขียนได้รู้วาทความที่ส่งเข้ามาในระบบนั้นถึงกระบวนการไหนแล้ว ในบางครั้งบทความส่งเข้ามาที่หลังแต่ได้รับการตีพิมพ์ก่อน เนื่องจากบทความมีความสมบูรณ์ เมื่อมีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้เขียนบทความรีบดำเนินการแก้ไขทำให้แต่ละกระบวนการผ่านไปเร็วกว่า ด้วยเหตุนี้อาจทำให้ผู้เขียนบทความท่านอื่นให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลังได้ หรือหากสามารถระบุระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนได้ ก็จะทำให้ผู้เขียนสามารถคาดการณ์ระยะเวลาในการพิจารณาได้ว่าอยู่ในช่วงที่ตนจะนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ หากไม่ทันจะได้เลือกลงตีพิมพ์ในวารสารฯ อื่น ๆ ได้ทัน และช่วยลดปัญหาการขอให้ออกใบตอบรับให้ก่อนการตีพิมพ์ และอีกหนึ่งสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการคือ การที่มีการชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการส่งตีพิมพ์ ซึ่งวารสารแต่ละฉบับนั้นมีคู่มือการตีพิมพ์เป็นของตนเองอยู่แล้ว แต่ถ้าหากสามารถพัฒนาคู่มือให้ศึกษาได้ง่ายขึ้นจะสามารถลดข้อผิดพลาดได้ นอกจากนี้การระบุเวลาในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนสามารถติดต่อได้ในเวลาใด ช่วงใดบ้าง เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่ผู้ใช้บริการนั้นต้องการและช่วยลดปัญหาการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ไม่ได้ ในกรณีที่เร่งด่วนด้วยหากสามารถติดต่อในช่องทางออนไลน์ได้จะทำให้การติดต่อนั้นง่ายขึ้น และช่วยลดปัญหาอื่น ๆ เช่น ส่วนกลางโอนสายไปผิดวารสาร ซึ่งทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาต้องมีการต่อสายใหม่หลายครั้ง เป็นต้น

3. การจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวารสารวิชาการ

ในการพัฒนาคุณภาพของงานเอกสาร ผู้วิจัยขอแบ่งเอกสารเป็น 2 ประเภท คือ 1) เอกสารประกอบการประเมิน และ 2) เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่าย โดยเอกสารทั้ง 2 ประเภทนี้เมื่อวิเคราะห์จากผลการวิจัยแล้ว จะมีปัญหาที่แตกต่างกัน เอกสารประกอบการประเมินจะประกอบด้วย 1) บทความ 2) แบบประเมิน ซึ่งเป็นเอกสารที่จะต้องมีการรับ-ส่ง และแก้ไข ดังนั้นจึงควรที่จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานให้ชัดเจน เช่น การแก้ไขบทความ พิจารณาบทความใช้เวลาในการดำเนินการนานเท่าใด และควรมีการติดตามเป็นระยะ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขหรือพิจารณาบทความ หรือหากเกิดกรณีที่เอกสารสูญหายหรือไม่ได้รับเอกสารบทความจะได้ดำเนินการส่งเอกสารบทความชุดใหม่ได้ทัน เพื่อไม่ให้เกินเวลาที่กำหนดมากนัก นอกจากนี้หากมีบทความมีการแก้ไข ทั้งในส่วนขอเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือการที่ผู้เขียนแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ควรจะทำการร่างสรุปการแก้ไข เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบแก้ตัวเจ้าหน้าที่เอง และลดโอกาสที่จะทำให้ผู้เขียนแก้ไขบทความไม่ครบตามข้อเสนอแนะ และในกรณีที่มีการพิจารณารอบ 2 จะทำให้ผู้ทรงคุณวุฒิใช้เวลาในการพิจารณาน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ ชุตติกาญจน์ เลิศพลรัตน์ อรรณพ บุญฤทธิ์ และสมสรวง พฤติกุล (2557: 259) กล่าวว่า ในด้านกระบวนการในการจัดการเอกสาร การรับ-ส่งเอกสาร ควรมีการตรวจสอบให้ละเอียด และจะต้องกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน นอกควรทำสำเนาเผื่อกรณีเกิดการสูญหาย และจิรัชศักดิ์ วงพรมบุตร (2564: 334) กล่าวว่า การบริหารจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมการติดตามเอกสารได้สะดวกและทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ

เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่าย ประกอบด้วย ใบสำคัญรับเงิน สำเนาบัตร คำสั่งแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิประจำฉบับ ระเบียบและประกาศการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของวารสาร ในหลาย ๆ ครั้ง อาจเกิดปัญหาซึ่งทำให้กระบวนการเบิกจ่ายไม่ราบรื่น ทั้งปัญหาที่เกิดจากความไม่รอบครอบ และปัญหาอื่นที่นอกเหนือการควบคุมของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานวารสาร เช่น เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกไม่ครบถ้วนหรือลืมนำเอกสารที่ควรจะต้องมีการเขียนบันทึกกันลืมนำหรือทำเป็นตารางรายการ กันลืมนำให้ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้สามารถตรวจด้วยตัวเองได้อีกครั้งก่อนส่งเอกสารกลับมายังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานวารสารซึ่งปัญหาข้างต้นนี้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานวารสารสามารถดำเนินการเองได้ แต่ถ้าหากเกิดปัญหาที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของเจ้าหน้าที่ หรือไม่สามารถที่จะแก้ไขได้นั้น ก็ควรที่จะต้องนำเสนอสภาพปัญหาหรือต้นตอที่แท้จริงของปัญหานั้น ให้แก่กองบรรณาธิการ บรรณาธิการบริหาร หรือผู้บริหาร เพื่อหาทางในการแก้ไขปัญหาจากต้นเหตุ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการนำแนวทางที่ได้ไปใช้ประโยชน์ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับระเบียบ แนวทางปฏิบัติ เพื่อให้การนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวารสารในเชิงลึก
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพัฒนาเป็นคู่มือสำหรับปฏิบัติงานวารสาร

เอกสารอ้างอิง

- จินตนา ถ้าแก้ว. (2559). รูปแบบการพัฒนากระบวนการจัดทำวารสารวิชาการเพื่อพิมพ์เผยแพร่ **บทความวิจัย**. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการสอนเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จิรศักดิ์ วงพรมบุตร. (2564). การพัฒนาระบบในการบริหารจัดการเอกสาร กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. **วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**
- วิทยาเขตร้อยเอ็ด**. 10(2): 334-341.
- ชุตติกาญจน์ เลิศวลัยรัตน์ อรรพรรณ บุญยฤทธิ์ และสมสรวง พฤติกุล. (2557). ระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักงานราชเลขาธิการ. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal**. 7(1): 259-271.
- ธนากร อุยพานิชย์ เสถียร จันทร์ปลา และนิธินา แก้วมณี. (2553). การพัฒนาระบบจัดการวารสาร **อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ กรณีศึกษาวารสารสวนสุนันทาวิจัย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- นาริจุติ ศรีแสงฉาย. (2561). การพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานในวารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารวิชาการ ปชมท.* 7(2): 58-66.
- พริสฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรรค์ สุทธิสงค์. (2558). คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.* 9(3): 47-54.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (มปป.). *พันธกิจ*. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก <https://www.dru.ac.th/objective/>
- มัชฌม สถาพร และปรัชญนันท์ นิลสุข. (2557). การพัฒนาวารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านอาชีพและเทคโนโลยีศึกษา. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระนครเหนือ.* 5(1): 126-135.
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.). (2563). *การใช้ประโยชน์การวิจัย*. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก https://i4biz.nrct.go.th/ewt_news.php?nid=34
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2554). **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554-2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา พ.ศ. 2554.** กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- เสถียรภักดิ์ มุขดี และคณะ. (2561). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อยกระดับคุณภาพวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.* อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* (3rd ed). New York: Harper and Row.