

การให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

Enhancing Services for Extending Visa and Work Permits for Visiting Professors

นิภาวรรณ เจริญลักษณ์¹

Nipawan Charoenlak¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรคในการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ 2) เพื่อพัฒนาขั้นตอนการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศให้เกิดความรวดเร็วและลดปัญหาการทำงาน การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาขั้นตอนการให้บริการการต่อวีซ่า และใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ชาวต่างประเทศ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการต่อวีซ่า และการขอใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ จำนวน 17 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือสำคัญประกอบด้วยการวิเคราะห์แบบ SWOT การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการจัดการความรู้ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหาและใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการบริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศพบว่า การเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน อาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจระเบียบในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานของประเทศไทย และการมีบุคลากรที่ดูแลงานด้านนี้มีเพียงคนเดียว 2) ด้านการพัฒนาขั้นตอนการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานพบว่าการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ขึ้นแล้วนั้นสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการเตรียมเอกสารน้อยลง การเตรียมเอกสารมีความถูกต้องครบถ้วน ลดปัญหาการเกิดข้อผิดพลาด การติดต่อประสานงานรวดเร็วมากขึ้น อาจารย์ชาวต่างประเทศสามารถเตรียมเอกสารได้ถูกต้อง ลดการเกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างอาจารย์ชาวต่างประเทศกับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจารย์ชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในบุคลิกภาพ ทักษะ และความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการเตรียมเอกสาร การเตรียมการรับส่ง ประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ, การพัฒนางานประจำสำนักงานวิจัย, การพัฒนาขั้นตอนการทำงาน

¹ นักวิเทศสัมพันธ์, สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ International Relation Officer, Research Institute for Languages and Cultures of Asia, Mahidol University

Abstract

This study on visa and work permit extension services for visiting professors had the following objectives: 1) To explore problems and obstacles in the provision of services to extend visas and work permits for visiting professors; 2) To develop procedural steps to hasten the extension of visas and work permits for visiting professors and reduce work problems; 3) To be a means of developing the knowledge of staff responsible for work related to visa and work permits for visiting professors. This research was conducted for visiting professors at Research Institute for Languages and Cultures of Asia (RILCA) of Mahidol University. The sample size of visiting professors and staff responsible for work related to visa and work permits for visiting professors was 17. The research used qualitative and quantitative methods and research tools including SWOT analysis, in-depth interview, focus group, knowledge management and statistical data analysis such as percentage and standard deviation for quantitative analysis.

The study found that: 1) the problems and obstacles related to services for extending visas and work permits for visiting professors included incomplete document preparation by staff, misunderstandings between the staff and officers of the Immigration and Labor Offices, visiting professors not understanding the rules for extending visas and work permits in Thailand, and only one staff member responsible for this operation; and 2) for the devising procedures to extend the visas and work permits, the developed processes aimed at reducing the steps involved, using less time to prepare documents, ensuring documents were accurate and complete, reducing errors and coordinating work more effectively. A survey of visiting professors' attitudes towards the general services available found they were satisfied with the staff's personality, attitude and attention to service in preparing documents and transportation as well as the efficiency and quality of the service. As a practical means of highlighting the issue, the researcher organized a forum to exchange ideas and attitudes between the international relational officer, related officers and visiting professors to identify, discuss and resolve issues regarding visa and work permit procedures. As a result, a better understanding emerged on the part of all participants, and working processes were streamlined to ensure greater efficiency and fewer obstacles in extending visas and work permits.

Keywords : visas and work permits extension services for visiting professors, routine to research, development of working process

บทนำ

การก้าวสู่การเป็นสังคมโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้เป็นโลกไร้พรมแดน และทำให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในที่หนึ่ง สามารถสื่อสารและมีผลกระทบก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อไปยังที่อื่นๆ ทั่วโลกอย่างรวดเร็ว องค์กร และหน่วยงานต่างๆ จึงต้องมีการเตรียมพร้อมสู่ความเป็นสากลโดยการรับบุคลากรผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญจากประเทศต่างๆ เข้ามาทำงานมากขึ้น ด้านหนึ่งนั้นเป็นการสร้างสรรค์องค์กรสู่ความเป็นองค์กรนวัตกรรม (organizational innovativeness) โดยเฉพาะประเด็นด้านมนุษย์ (human capitals) ที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Schultz, 1971)

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน และการเตรียมความพร้อมสู่ความเป็นสากล โดยมีการขยายงานออกไปสู่ระดับนานาชาติมากขึ้น มีการติดต่อประสานงาน กับชาวต่างประเทศเป็นประจำ มีอาคันตุกะจากต่างประเทศมาเยี่ยมชมสถาบันเป็นประจำทุกปี และมีหลักสูตรปริญญาเอกพหุวัฒนธรรมศึกษาซึ่งเป็นหลักสูตรนานาชาติ สถาบันฯ จึงมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศมาเป็น visiting professor เพื่อช่วยสอน ให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก และช่วยสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับนานาชาติให้กับสถาบันฯ

ในด้านภารกิจแล้ว สถาบันฯ จึงมุ่งเน้นการส่งเสริมงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรมในประเทศไทย รวมไปถึงประเทศเพื่อนบ้าน อีกทั้งยังพยายามพัฒนาและส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างผู้คน

ต่างเชื้อชาติ ต่างภาษาในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ นอกจากนี้ ทางสถาบันฯ ยังมุ่งส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานทางด้านภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาความรู้ดังกล่าวให้ก้าวหน้าและกว้างขวางมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นผู้ให้การสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ และเผยแพร่วัฒนธรรมของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ รวมไปถึงวัฒนธรรมอินเดีย และจีนให้เป็นที่รู้จักอีกด้วย ทั้งนี้ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย ถือว่าเป็นสถาบันทางการศึกษาของไทยแห่งแรกที่ดำเนินการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับ “ภาษาและวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทยและเอเชียอาคเนย์” ในฐานะของสถาบันวิจัย ทำให้สถาบันฯ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านภาษาและวัฒนธรรม จนมีความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

หน่วยวิเทศสัมพันธ์ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้สถาบันฯ ก้าวไปสู่ความเป็นสากล มีภาระงานในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศ การอบรมภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร การให้บริการอาจารย์ชาวต่างประเทศ และการอำนวยความสะดวกในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่ต้องใช้เวลาในการเตรียมเอกสารและการติดต่อประสานงานมาก โดยต้องมีการเตรียมการก่อนที่อาจารย์ชาวต่างประเทศจะเดินทางเข้ามาปฏิบัติหน้าที่สอนที่สถาบันฯ อาจารย์ชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่เข้าใจระเบียบในการต่อวีซ่าและการขอใบอนุญาตทำงานของประเทศไทย เอกสารผิดพลาดไม่ครบถ้วน ใช้เวลานาน ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง หลายครั้ง

รวดเร็ว มีคุณภาพ ประทับใจ: การให้บริการการต่อวีซ่า และใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ เป็นหัวข้อวิจัยที่ผู้วิจัยมีความสนใจเป็นการต่อยอดงานประจำที่รับผิดชอบ อยู่แล้วเพื่อรวบรวมโดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจถึงปัญหา

และอุปสรรคจากภาระงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความต้องการและ ข้อเสนอแนะจากอาจารย์ชาวต่างประเทศที่มาสอน เต็มเวลาในสถาบันฯ จากนั้นได้ทำการพัฒนา เอกสารการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจ กับการทำงานอย่างชัดเจน พร้อมๆ กับสร้างขั้นตอนติดต่อประสานงานเพื่อชี้แจงให้กับอาจารย์ชาว ต่างประเทศได้เข้าใจและมีการเตรียมเอกสารที่ จำเป็นอย่างครบถ้วนก่อนที่จะไปต่อวิชาและใบ อนุญาตทำงานต่อไป ผลลัพธ์ของการดำเนินการ วิจัยได้สะท้อนให้เห็นคุณภาพของการทำงานที่ สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการประสานงาน และส่ง ผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ อาจารย์ ชาวต่าง ประเทศก็ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ลดความผิด พลาดในการเตรียมเอกสาร จากบทเรียนการทำงาน สามารถเป็นองค์ความรู้เพื่อการเผยแพร่และขยาย ผลต่อสถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่สนใจใน การพัฒนางานนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรคในการให้ บริการการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับ อาจารย์ชาวต่างประเทศ
2. เพื่อพัฒนาขั้นตอนการต่อวิชาและใบ อนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศให้ เกิดความรวดเร็วและลดปัญหาการทำงาน

ขอบเขตของการศึกษา

ด้านประชากร ได้แก่อาจารย์ชาวต่าง ประเทศของสถาบันวิจัยภาษา และเจ้าหน้าที่ผู้ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจ้าง การต่อวิชา และ การขอใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่าง ประเทศ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากหน่วยทรัพยากร บุคคล เจ้าหน้าที่จากงานคลังและพัสดุ เจ้าหน้าที่ จากงานบริการการศึกษา จำนวน 17 คน

ด้านเนื้อหาและตัวแปรในการศึกษา มุ่งศึกษาปัญหาอุปสรรคการให้บริการการต่อวิชา และใบอนุญาตการทำงาน และการพัฒนาขั้นตอน การให้บริการต่อวิชาและใบอนุญาตการทำงาน

ด้านระยะเวลา ได้กำหนดระยะเวลาการ ศึกษาวิจัยเป็นเวลา 10 เดือน (ตุลาคม 2557- กรกฎาคม 2558)

ประโยชน์ที่คิดว่าจะได้รับจากการวิจัย

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการศึกษา และพัฒนางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังถึงผล ประโยชน์ที่จะเกิดจากระบบการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นตอนการทำงานเพื่อพัฒนางานจาก การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปพัฒนาขั้นตอน การทำงานให้กับสถาบันฯ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ ให้บริการกับอาจารย์ชาวต่างประเทศได้
2. บทเรียนของสถาบันวิจัยภาษาและ วัฒนธรรมเอเชียครั้งนี้จะเป็นกรณีศึกษาให้กับ สถาบันฯ หรือองค์กรอื่นๆ ในการลดขั้นตอนการ ลองผิดลองถูก และสามารถพัฒนาต่อยอดงาน ภายในองค์กรได้
3. ข้อเสนอของการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็น แนวทางในการวิจัยและพัฒนาสำหรับผู้ที่สนใจจะ ยกระดับและพัฒนางานประจำ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย R2R ครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ผสมทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างเป็นอาจารย์ชาวต่างประเทศ และผู้ปฏิบัติ งานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่เจ้าหน้าที่จากหน่วยทรัพยากร บุคคล เจ้าหน้าที่จากงานคลังและพัสดุ เจ้าหน้าที่จาก งานบริการการศึกษา มีการดำเนินการ ดังนี้

1. **สำรวจสถานการณ์** รวบรวมปัญหา อุปสรรคในการให้บริการการต่อวิชาและใบอนุญาต ทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

1.1 ระยะเวลาสำรวจสถานการณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคของการทำงาน โดยมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 17 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

1.2 ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ SWOT เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของการทำงาน

1.3 ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อาจารย์ชาวต่างประเทศ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน

1.4 การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นการนำความรู้ที่ใช้ในงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อต่อยอดความรู้และพัฒนาคุณภาพงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่

1.4 ข้อมูลทั้งหมดในระยะแรกได้นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เพื่อให้เห็นสถานการณ์และเชื่อมโยงกับการพัฒนาตอนใน ระยะที่ 2 ของการศึกษา

2. พัฒนาขั้นตอนในการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

2.1 มีจุดประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากระยะที่ 1 มาพัฒนาขั้นตอนการต่อวีซ่าและใบอนุญาต

2.2 ศึกษาขั้นตอนการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ และนำไปปฏิบัติกับอาจารย์ชาวต่างประเทศที่มาเป็น visiting professor ของสถาบันฯ โดยกลุ่มเป้าหมายคือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 17 คน ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกันกับการศึกษาระยะที่ 1

2.3 ผู้วิจัยได้พัฒนาขั้นตอนการแจ้งและการขอใบอนุญาตทำงานและการต่อวีซ่าอาจารย์ชาวต่างประเทศ พัฒนาเอกสารความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) และจัดทำ check list เอกสารที่ต้องใช้ในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์

ชาวต่างประเทศ

2.4 เวกีสรุปบทเรียนและเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

2.5 เผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในระยะที่ 2 มีขั้นตอนการวิจัยที่สำคัญคือ

1. สร้างแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการของนักวิเทศสัมพันธ์ในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ เพื่อประเมินความพึงพอใจและสำรวจปัญหา และความต้องการในการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ โดยเก็บข้อมูลจากอาจารย์ชาวต่างประเทศของสถาบันฯ จำนวน 11 คน การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการของนักวิเทศสัมพันธ์ในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลเพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตของเนื้อหา

1.3 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจจากนั้นนำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน ที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้ข้อเสนอแนะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.4 นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบประเมิน ประกอบด้วยรองศาสตราจารย์ ดร.โสภณา ศรีจำปา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์ และอาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บุญรักษา

1.5 นำแบบประเมินไปปรับปรุงแก้ไขในกรณีมีคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบประเมินที่ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาโครงการตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อความ

สมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.6 นำแบบประเมินความพึงพอใจไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง

1.7 ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเนื้อหาทั้งหมด (content analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจด้วยเพื่อหาคำร้อยและและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

ผลการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและยกระดับการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีประเด็นสำคัญ ดังนี้

ความพร้อมด้านทักษะและประสบการณ์การทำงานของบุคลากร นับว่าจุดแข็งที่สำคัญได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ผู้ปฏิบัติงานมีการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการให้อาจารย์ชาวต่างประเทศทุกขั้นตอน ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

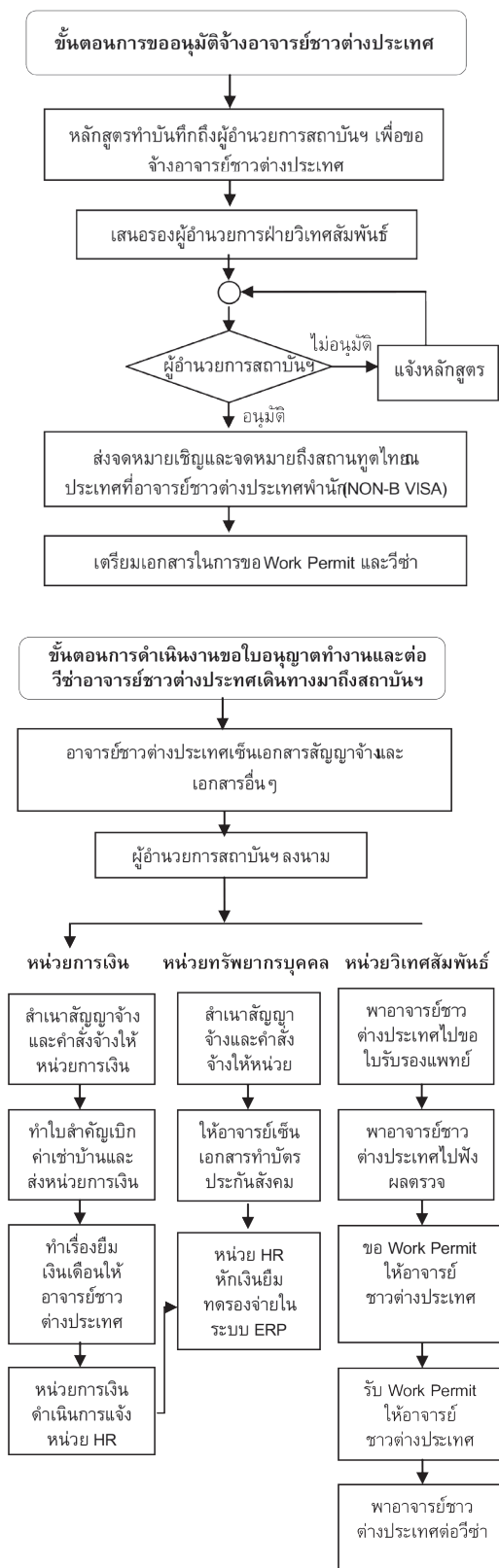
ความไม่พร้อมของการเตรียมเอกสารสำหรับการติดต่อประสานงาน นับว่าเป็นจุดอ่อนซึ่งทำให้กระบวนการต่างๆ ล่าช้าไปด้วย ได้แก่ การเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานหลายครั้ง ความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่จากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน อาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจระเบียบในการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานของประเทศไทย เช่น การใช้ใบรับรองแพทย์ที่ต้องตรวจโรคภัยแรง ต้องใช้เอกสารจำนวนมาก ผู้ปฏิบัติงานมีเพียงคนเดียว

ช่องทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ นับว่าเป็นโอกาสที่ดีของบุคลากรในการทำงานและพัฒนาทักษะตัวเองให้ดีขึ้น ได้แก่ ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ได้เพิ่มพูนความรู้และความเชี่ยวชาญ ได้พัฒนาทักษะในการติดต่อประสานงานมากขึ้น สร้างเครือข่ายกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ

การเข้าใจต่อธรรมเนียมการปฏิบัติของราชการไทย นับว่าเป็นอุปสรรคสำคัญ กล่าวคือเป็นการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ปฏิบัติทุกวันทำให้สับสนใช้เอกสารอะไรบ้าง อาจารย์ชาวต่างประเทศมีเวลาน้อย ทำให้การดำเนินการกระชั้นชิด อาจารย์ชาวต่างประเทศไม่เข้าใจระบบราชการไทย การเปลี่ยนกฎ ระเบียบ เอกสารที่ใช้ในการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานทำให้ต้องไปติดต่อหลายครั้ง การประสานงานกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ และหน่วยราชการภายนอกสถาบันฯ

2. ผลการพัฒนาขั้นตอนการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศให้เกิดความรวดเร็วและลดปัญหาการทำงาน

หลังจากผู้วิจัยพัฒนาขั้นตอนการแจ้งและการขอใบอนุญาตทำงานและการต่อวิชา พัฒนาเอกสารความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจ (ภาษาอังกฤษ) และพัฒนา check list เอกสารที่ใช้ในการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานขึ้นแล้วนั้น พบว่า สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการเตรียมเอกสารน้อยลง การเตรียมเอกสารมีความถูกต้องครบถ้วน ลดปัญหาการเกิดข้อผิดพลาด การติดต่อประสานงานรวดเร็วมากขึ้น อาจารย์ชาวต่างประเทศเกิดความเข้าใจในการเตรียมเอกสาร สามารถเตรียมเอกสารได้ถูกต้องก่อนเดินทางมาปฏิบัติงานที่สถาบันฯ ลดการเกิดปัญหาความไม่เข้าใจกันระหว่างอาจารย์ชาวต่างประเทศกับผู้ปฏิบัติงาน



ผลลัพธ์หลังการนำขั้นตอนการทำงาน และเอกสารความรู้มาใช้ในการดำเนินการ

ตารางที่ 1 แสดงผลการดำเนินงานและคุณภาพที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนการทำงาน	ผลลัพธ์การทำงาน				คุณภาพที่เกิดขึ้นจากการทำ R2R
	ก่อนทำ R2R		หลังทำ R2R		
	คุณภาพ	ปริมาณ	คุณภาพ	ปริมาณ	
1. การสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ	อาจารย์ชาวต่างประเทศไม่ทราบว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง	4 วัน	อาจารย์ชาวต่างประเทศสามารถเตรียมเอกสารได้ล่วงหน้า	1 วัน	ถูกต้อง/ มีประสิทธิภาพ/ ลดขั้นตอนจาก 4 วัน เหลือ 1 วัน
2. ขั้นตอนการเตรียมเอกสาร	เอกสารไม่ครบถ้วน ใช้เวลาเตรียมเอกสารนาน	1-2 วัน	เอกสารถูกต้องครบถ้วน ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลาการทำงาน	2 ชั่วโมง	ครบถ้วน / มีคุณภาพ/ ลดระยะเวลาจาก 1-2 วัน วัน เหลือ 2 ชั่วโมง
3. การประสานงานกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ ได้แก่ หน่วยวิเทศสัมพันธ์ หน่วยการเงิน หน่วยทรัพยากรบุคคล	หน่วยงานต่างๆ ในสถาบันฯ มีความเข้าใจไม่ตรงกัน การประสานงานล่าช้า	1-2 วัน	การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจตรงกัน	2 ชั่วโมง	รวดเร็ว / มีประสิทธิภาพ/ ลดระยะเวลาจาก 1-2 วัน วัน เหลือ 2 ชั่วโมง
4. การดำเนินการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการจัดหางาน	เอกสารผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ใช้เวลามาก ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง	1-2 วัน	เอกสารครบถ้วน ถูกต้อง ลดระยะเวลาการประสานงาน	1-2 ชั่วโมง	ถูกต้อง /รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาจาก 1-2 วัน วัน เหลือ 1-2 ชั่วโมง

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเพื่อพัฒนางาน เรื่องการให้บริการการต่อ วิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ สามารถอภิปรายผล โดยมีประเด็นสำคัญ กล่าวคือ 1. ปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ พบว่าจากการศึกษาเพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรคในการให้บริการการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานสำหรับทำงานต่าง

ประเทศ ผู้วิจัยได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 17 คนของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซียโดยใช้เครื่องมือ SWOT การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการจัดการความรู้ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ พบว่าปัญหาอุปสรรคสำคัญของการต่อวิชาและใบอนุญาตประกอบด้วย 1.1 ด้านการสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศพบว่าอาจารย์ชาวต่างประเทศก่อนมาปฏิบัติงานที่

สถาบันฯ ส่วนใหญ่ไม่ทราบกฎ ระเบียบ เอกสาร และค่าธรรมเนียมในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานที่จะต้องเตรียมในการมาปฏิบัติงานในประเทศไทย ทำให้ต้องสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศหลายครั้ง และเกิดความไม่เข้าใจ ส่งผลกระทบทำให้การขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเกิดความล่าช้า

1.2 ด้านการเตรียมเอกสาร พบว่าการเตรียมเอกสารในการขอต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานนั้นต้องใช้เอกสารค่อนข้างมากทั้งเอกสารที่มาจากสถาบันฯ และเอกสารจากอาจารย์ชาวต่างประเทศ ทำให้สิ้นเปลืองเวลาในการเตรียมเอกสารค่อนข้างมาก การเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วน การเตรียมเอกสารในการขอต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเป็นการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ปฏิบัติทุกวันทำให้จำไม่ได้ว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง

1.3 ด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ พบว่า งานคลังและพัสดุ หน่วยทรัพยากรบุคคล เนื่องจากระบบขั้นตอนในการดำเนินการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศต้องผ่านหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบันฯ ในการดำเนินการหน่วยงานต่างๆ อาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้การประสานงานล่าช้าส่งผลกระทบต่ออาจารย์ชาวต่างประเทศ

2. การดำเนินการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน พบว่าการดำเนินงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางานมีระเบียบและเอกสารค่อนข้างมาก และมีผู้มาติดต่องานมาก จึงค่อนข้างใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก หากเตรียมเอกสารไม่ครบถ้วนตามระเบียบของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางานจะต้องเดินทางไปติดต่อหลายครั้งทำให้สิ้นเปลืองเวลาของผู้ปฏิบัติงานและอาจารย์ชาวต่างประเทศที่ต้องไปด้วยตนเองหลายครั้ง ผลการศึกษาในช่วงต้นนี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาขั้นตอนการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากผู้

วิจัยได้พัฒนาขั้นตอนการจ้างและการขอใบอนุญาตทำงานและการต่อวีซ่าอาจารย์ชาวต่างประเทศ พัฒนาเอกสารความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) และพัฒนา check list เอกสารที่ใช้ในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ทำให้ลดปัญหาและลดขั้นตอนในการทำงานโดยแบ่งเป็นแต่ละด้าน กล่าวคือ

2.1 ขั้นตอนที่ 1 การสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำเอกสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นส่งไปให้อาจารย์ชาวต่างประเทศทางอีเมลล่วงหน้าก่อนที่อาจารย์ชาวต่างประเทศจะเดินทางเข้ามาทำงานที่สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล หลังจากได้รับเอกสารแล้วอาจารย์ชาวต่างประเทศมีความเข้าใจเอกสารที่ต้องเตรียมการและสามารถเตรียมเอกสารได้ล่วงหน้าลดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร การเตรียมเอกสารมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนจาก 4 วัน เหลือ 1 วัน

2.2 ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมเอกสาร ผู้วิจัยได้ได้นำเอกสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อตรวจสอบว่ามีเอกสารอะไรบ้างที่ต้องใช้และตรวจสอบได้ว่าเอกสารใดที่เตรียมแล้วหรือยังไม่ได้เตรียม ทำให้การเตรียมเอกสารมีความครบถ้วนมีคุณภาพ ลดระยะเวลาการเตรียมเอกสารจาก 1-2 วัน วัน เหลือ 2 ชั่วโมง

2.3 ขั้นตอนที่ 3 การประสานงานกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ ผู้วิจัยได้นำเอกสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาใช้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันฯ และได้จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ทำให้การดำเนินงานในการจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจตรงกัน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาจาก 1-2 วัน วัน เหลือ 2 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการจัดหางาน ระบบและเอกสารที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นทำให้การติดต่อประสานงานในการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและกรมการ

จัดหางานลดระยะเวลาการประสานงานถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพลดระยะเวลาจาก 1-2 วัน เหลือ 1-2 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดทำคู่มือและขั้นตอนการทำงาน หน่วยงานภายในคณะ สถาบันฯ ควรสร้างระบบในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงาน

2. องค์ความรู้และเอกสารที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภายในคณะ สถาบันฯ ควรศึกษากฎระเบียบในการดำเนินการต่อวิชาและใบอนุญาตทำงานจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและสำนักงานจัดหางาน

3. การพัฒนาคู่มือ เอกสารความรู้ และนวัตกรรมการเรียนรู้ใหม่ๆ ควรจัดทำนวัตกรรมความรู้ในรูปแบบอื่นๆ เช่น แผ่นพับ คู่มือ เว็บไซต์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจต่อกระบวนการทำงาน

4. การเชื่อมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานจัดหางาน เพื่อให้มีการวางระบบ ขั้นตอนในการพัฒนางานร่วมกันเพื่อให้การพัฒนาให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ภาพประกอบ: เวทีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการจัดอาจารย์ชาวต่างประเทศ การต่อวิชา และใบอนุญาตทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. ประสบการณ์/องค์ความรู้จากการปฏิบัติ ผู้วิจัยมีประสบการณ์ทำงานวิเทศสัมพันธ์ มากกว่า 10 ปี ทำให้มีการสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญมากขึ้น และมีการสร้างและพัฒนาระบบการทำงานอยู่เสมอในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. นโยบายและการให้ความสำคัญขององค์กร ผู้บริหาร และสถาบันฯ ให้ความสำคัญการทำ R2R พยายามส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทำ R2R และยังมีทุนสนับสนุนบุคลากรในการทำ R2R

3. ความเข้าใจและการตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจ และช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันและกันเป็นอย่างดี สามารถปรึกษา พูดคุยกันได้เหมือนพี่น้อง

4. อาจารย์ชาวต่างประเทศให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

สิ่งที่ได้เรียนรู้/บทเรียนการเรียนรู้ (Lesson Learned)

การมีระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีจะช่วยลดปัญหาและขั้นตอนการทำงาน อย่างไรก็ตามหน่วยงานภายในคณะ สถาบันฯ ควรศึกษากฎระเบียบต่างๆ ในการขอต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานให้กับอาจารย์ชาวต่างประเทศ

การนำผลงานไปประยุกต์ใช้

บุคลากรในมหาวิทยาลัยสามารถนำระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานไปใช้กับอาจารย์ชาวต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการต่อวีซ่าและใบอนุญาตทำงานสำหรับอาจารย์ชาวต่างประเทศจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดระยะเวลาการทำงานได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิงหนาท น้อมเนียน ที่ส่งเสริมให้ทำงานพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R)

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎพงษ์ กীরติกร. (2552). *วิกฤติ กระบวนทัศน์ มโนทัศน์เพื่อการปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.
- จรวยพร ศรีศัลลักษณ์ และคณะ. (2551). *R2R : Routine to Research* สยบงานจำเจด้วยการวิจัย *สู่โลกใหม่*ของงานประจำ. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.). นนทบุรี: พิมพ์ครั้งที่ 1.
- ชัยวัฒน์ ธีระพันธุ์. (2548). *วิธีคิดกระบวนระบบ (Systems Thinking)*. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ประเวศ วะสี. (2545). *วิถีมนุษย์ในศตวรรษที่ ๒๑: สู่ทฤษฎีใหม่แห่งการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- ประเวศ วะสี. (2547). การเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน. ใน ประเวศ วะสี (บรรณาธิการ). *ธรรมชาติของสรรพสิ่ง: การเข้าถึงความจริงทั้งหมด*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสำนักกรบ้านเกิด.
- พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ. (2546). *ชุมชนแนวปฏิบัติ: การจัดการความรู้สายพันธุ์ใหม่*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งกรุ๊ป.
- พูนลาภ อุทัยเลิศอรุณ. (แปล). (2547). *ชุมชนแนวปฏิบัติ: การจัดการความรู้สายพันธุ์ใหม่*. (แปลจาก Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W.M. *Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วีเลิร์น.
- ศิริพร แยมินิล. (2553). *การจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานและการให้บริการ. การจัดการความรู้ในองค์กร*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาติ ไตรภักษา. (2553). *การวิจัยในงานประจำ สู่ความเป็นเลิศ. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- อุทัย ดุลยเกษม. (2544). *คู่มือการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่องานพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ขอนแก่น: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Marquardt, M. (1996). *Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York: McGraw-Hill.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1999). *Facilitating Learning Organizations. Making Learning Counts*. Hampshire, England: Gower Publishing Limited.
- Mayo, A., & Lank, E. (1994). *The Power of Learning: A Guide to Gaining Competitive Advantage*. London: IPD House.
- McMillan, D.W. and Chavis, D.M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *American Journal of Community Psychology* 14(1): 6-23.
- Schultz, T.W. (1971). *Investment in Human Capital*. New York. The Free Press.