

การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นางสาวกนิษฐา จุมลี

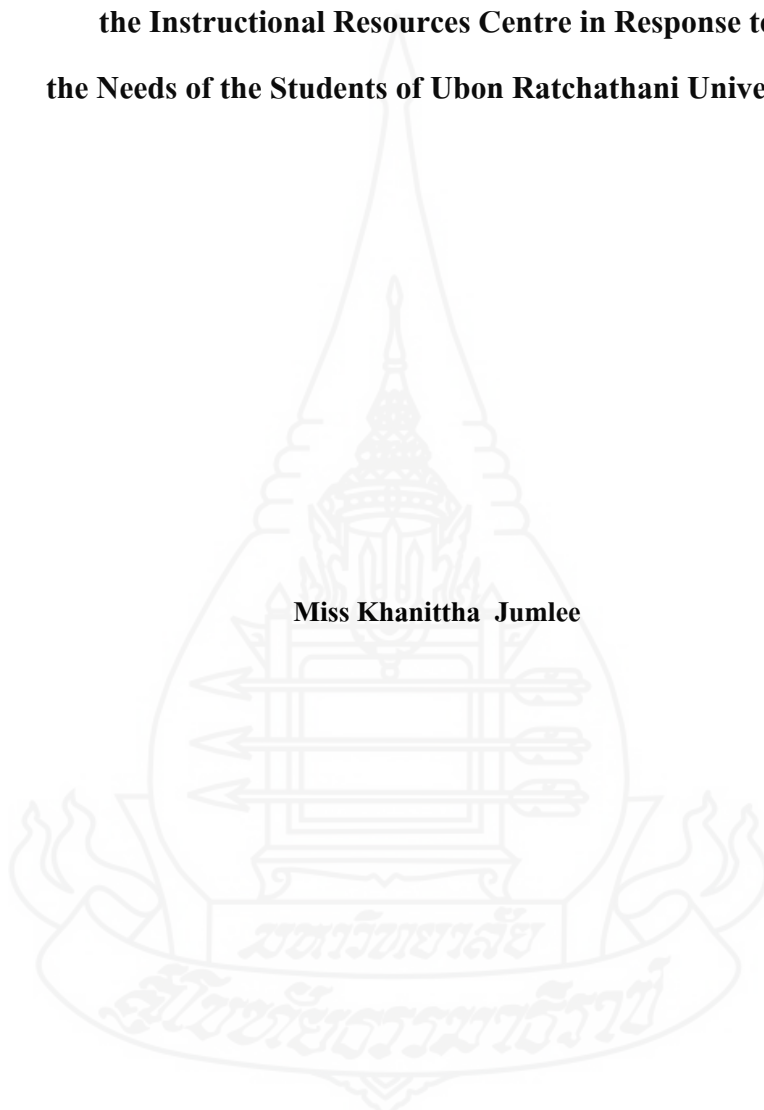


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Management Administration Regarding Services of
the Instructional Resources Centre in Response to
the Needs of the Students of Ubon Ratchathani University**

Miss Khanittha Jumlee



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชื่อและนามสกุล นางสาวณิษฐา จุมดี

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

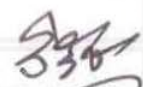
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกสิรินทร์ รุปลเกล้า


วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์สุศรี ตันติสุนทร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกสิรินทร์ รุปลเกล้า)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการ
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวชนิษฐา จุมลี รหัสนักศึกษา 2533005191 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ ชูปลกล้า
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.92 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ จำนวน 1,110 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณ โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ 1,013 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญ คือ สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรไม่มากเพียงพอ เช่น การฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการให้บริการด้วย และ (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากร เช่น คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Thesis title: Management Administration Regarding Services of the Instructional Resources Centre in Response to the Needs of the Students of Ubon Ratchathani University

Researcher: Miss Khanittha Jumlee; **ID:** 2533005191; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2011

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems which related to the management administration regarding services of the Instructional Resources Centre in response to the needs of the students of Ubon Ratchathani University, (2) the increase of management administration efficiencies regarding services of the Instructional Resources Centre in response to the needs of the students, and (3) strategies of the increase of management administration efficiencies regarding services of the Instructional Resources Centre in response to the needs of the students.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-tested including validity check and reliability check at 0.92 level. Total samples of 1,110 were the Ubon Ratchathani University's students obtained the services of the Instructional Resources Centre, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 95%. The amount of field data return was 1,013 making 91.26 % of the total samples. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-dept interview of experts was also applied.

The study results showed that (1) the major problem was the human quality development of the Instructional Resources Centre was insufficient, such as training officers in services in response to the needs of the students; (2) the major increase of management administration efficiencies were the officers should additionally be trained in services in response to the needs of the students and the executives of the Instructional Resources Centre should also invite experts to advise and share their experiences in services; and (3) the major strategy of the increase of management administration efficiency was to establish the strategy of the Instructional Resources Centre to provide sufficient resources, such as computers and internet, in response to the needs of the students.

Keywords: Management administration, Services, the Instructional Resources Centre, Ubon Ratchathani University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้ความเข้าใจจาก อาจารย์อุคร ตันตีสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้ศึกษาทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ชริดา ปุกหุด รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ นางสาวมะลิวัลย์ สีน้อย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ และนายพนม จรุงแสง บรรณารักษ์ ที่กรุณาให้สัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนขอขอบพระคุณนักศึกษาทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดี ไม่เพียงเท่านั้น ยังขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รวมถึงนักศึกษารุ่นพี่ WIRMPA1-WIRMPA6 เพื่อนนักศึกษา WIRMPA7 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนายอุทิศ จุมลี และนางไสว จุมลี บิดา มารดา อันเป็นที่รักยิ่งของผู้ศึกษา ผู้เป็นแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้ผู้ศึกษาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

สุดท้ายนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณทุกท่าน

ขนิษฐา จุมลี

กุมภาพันธ์ 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	7
ข้อจำกัดการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ การให้บริการ และยุทธศาสตร์	14
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M	24
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ	51
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73

สารบัญ (ต่อ)

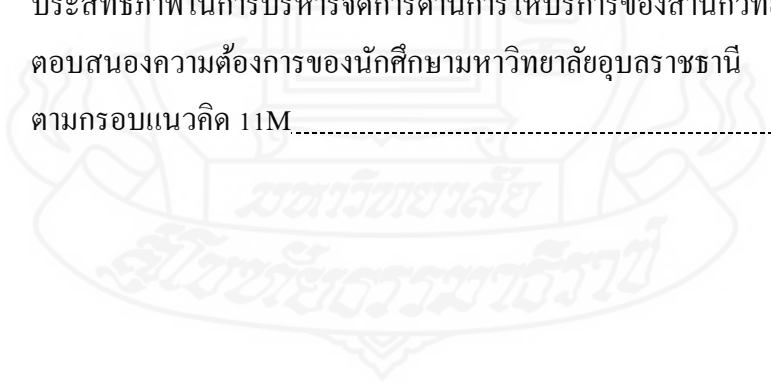
	หน้า
ระยะเวลาทำการวิจัย	75
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	80
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	81
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวอย่าง	129
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	140
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	141
สรุปการวิจัย	141
อภิปรายผล	149
ข้อเสนอแนะ	160
บรรณานุกรม	171
ภาคผนวก	175
ก แบบสอบถาม	176
ข การสัมภาษณ์เนวลีกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	184
ประวัติผู้วิจัย	187

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม.....	30
ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือ ตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดครอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ	34
ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ย 3 ปีการศึกษาของประชากรที่เป็นนักศึกษาที่มารับบริการ ของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ	62
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง จำแนกตามนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ.....	63
ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน บริการ.....	76
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่าง 2 เรื่อง.....	80
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M.....	82
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M.....	99
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M.....	109
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	111

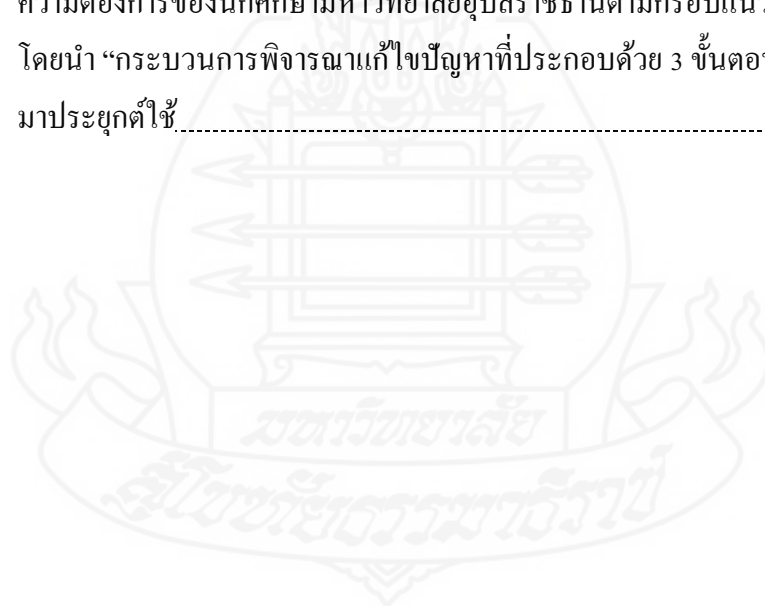
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ สำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง.....</p>	114
<p>ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัย อุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา.....</p>	122
<p>ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> การเพิ่มประสิทธิภาพ <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์ <u>สี่</u> ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพ และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M.....</p>	129



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้	6
ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M	27
ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก	29
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	59
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	71
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้	153



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเน้นหนักทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการกำลังคนเพื่อการพัฒนาประเทศ ประกอบด้วย 10 คณะ 1 วิทยาลัย มีหน่วยงานสนับสนุน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ กำกับดูแล และมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 109 ตอนที่ 131 ประกอบด้วย (1) ฝ่ายหอสมุด ให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน หนังสือ วารสาร บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการ สืบค้นสารนิเทศออนไลน์ บริการวารสาร นิตยสาร จุลสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น (2) ฝ่าย เทคโนโลยีทางการศึกษา บริการผลิตสื่อภาพนิ่ง สื่อมัลติมีเดีย สื่อวีดิทัศน์ สื่อบันทึกเสียง ออกแบบ ศิลปกรรมกราฟฟิก บริการโสตทัศนอุปกรณ์ ประเภท เครื่องเสียง เครื่องฉาย และอุปกรณ์จัดแสดง เป็นต้น และ (3) สำนักงานเลขานุการ เป็นหน่วยสนับสนุนการให้บริการของฝ่ายหอสมุด และฝ่าย เทคโนโลยีทางการศึกษา

เท่าที่ผ่านมา แม้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการหรือการบริหารจัดการในเรื่องการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการได้ประสบความสำเร็จ แต่ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาผู้มารับบริการปรากฏให้เห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น ฝึกอบรม การเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มาก เท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ เช่น ได้รับงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการไม่เพียงพอ (3) ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น การประชาสัมพันธ์การ ให้บริการไม่ต่อเนื่อง (4) ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่น มีวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้

และคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการไม่เพียงพอ (5) ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม เช่น บุคลากร บางส่วนขาดจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการ (6) ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร เช่น มีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและ ส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการ (7) ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน เช่น มีการจัดฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการไม่มากเท่าที่ควร (8) ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการอย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ (9) ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม เช่น บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการไม่มากเท่าที่ควร และ (10) ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น การเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการไม่หลากหลายช่องทาง เหล่านี้เป็นต้น

จากความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่กล่าวมา ผนวกกับการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา “การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคลากร และประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ทั้งในอดีตและขณะทำการศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการต่อไป

2.2 ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ จากการศึกษาได้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาทั้งในอดีต และขณะทำการศึกษาตามข้อ 2.1 ข้างต้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่สำคัญมีอะไรบ้าง เช่นนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในอนาคตตามกรอบแนวคิด 11M ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาตามข้อ 2.2 นี้ ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา

2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคต และถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้มาจากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีต และขณะทำการศึกษา

2.4 ศึกษาภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาภาพรวมแนวโน้มเป็นการนำเสนอข้อมูลที่นอกจากเป็นความคิดเห็นในอนาคตที่เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนอีกด้วย

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง หรือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด IM ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 5 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.5) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) การตั้งสมมติฐานไว้ล่วงหน้าจะเป็นการชี้นำ ทำให้การศึกษขาดความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบ หรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าแล้ว (2) ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษาไปใส่ในวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นภาพรวมกว้าง ๆ ไว้อยู่แล้ว การตั้งสมมติฐานจึงเป็นการซ้ำซ้อน และ (3) อาจทำให้หลงประเด็น โดยไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัย หรือไปให้ความสำคัญกับการพิสูจน์สมมติฐานแต่ละข้อมากกว่าการศึกษาที่ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

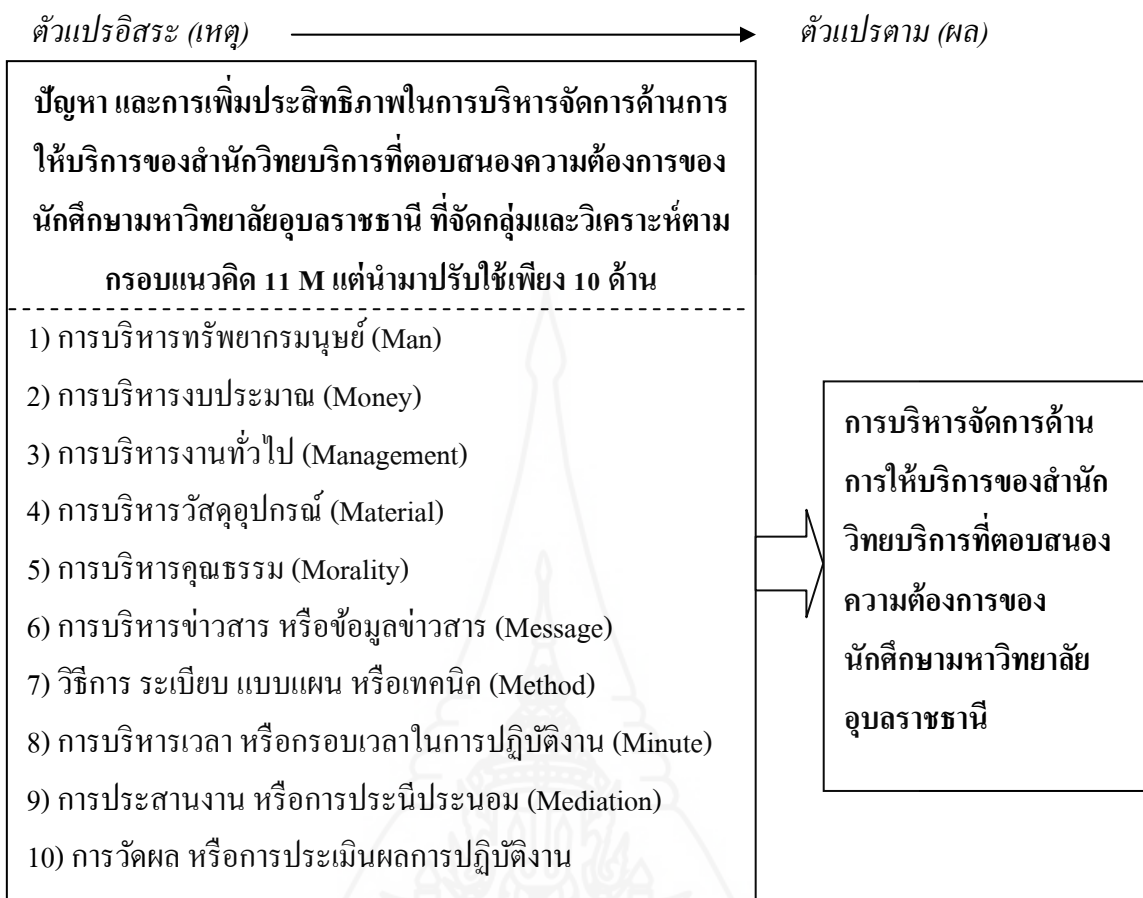
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีกรอบแนวคิด เพราะกรอบแนวคิด หมายถึง แนวคิด แนวทาง ตัวแบบ หรือตัวชี้วัดทางวิชาการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการจำกัดหรือกำหนดขอบเขตของการวิจัย การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยการแสดงให้เห็นถึงการจัดกลุ่มแนวคิดทางวิชาการ และการศึกษาวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ และผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดมาใช้เป็นหลักในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัช

นิภาวรรณ (2553: 24) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ รายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิด “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ หรือที่เรียกว่า 11M” หรือต่อจากนี้ไปเรียกย่อว่า “กรอบแนวคิด 11M” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24) บทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” มาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กรอบแนวคิด 11M โดยปกติ ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ เพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชน (Market) ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้ เน้นศึกษาด้านการให้บริการอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การ วิจัย ที่มีคำว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการอยู่ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา จึงไม่ได้นำด้านการให้บริการประชาชนมาใช้ด้วย โดยทั้ง 10 ด้านนั้น ได้แก่ ด้าน (1) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (8) การบริหาร เวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

ผู้ศึกษาได้นำ กรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดกลุ่มและวิเคราะห์ (1) ปัญหา เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M และ (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญ 2 ข้อแรก หรือเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยหลักจำนวน 2 ข้อ พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหา และ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

หมายเหตุ การสร้างกรอบแนวคิดเพื่อช่วยให้การทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ที่สำคัญมี 2 แบบ

1) แบบที่หนึ่ง คือ “กรอบแนวคิดสำเร็จรูป” ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นด้วยการนำตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดจำนวน 1 กรอบมาประยุกต์หรือปรับให้เข้ากับหน่วยงาน หรือบุคลากรในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่กำลังศึกษา

2) แบบที่สอง คือ “กรอบแนวคิดประดิษฐ์ขึ้นเอง” หรือกรอบแนวคิดตามสิ่งที่ผู้ศึกษาไปค้นหาด้านหรือตัวชี้วัดดี ๆ ของกรอบแนวคิดหลาย ๆ กรอบแล้วนำมาสร้างหรือประดิษฐ์เป็นกรอบแนวคิดของตัวเองขึ้นเพื่อนำมาปรับในการศึกษา

ในการสร้างกรอบแนวคิดทั้ง 2 แบบนั้น ผู้ศึกษาจำเป็นต้องมีการประยุกต์ด้วยเสมอ เพื่อให้เป็นกรอบแนวคิดที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับหน่วยงานและบุคลากรที่กำลังศึกษา ในส่วน

ที่เกี่ยวกับการประยุกต์นั้น หากผู้ศึกษาเพิ่งเคยทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ก็ควรเป็นการประยุกต์บนพื้นฐานของกรอบแนวคิดทางวิชาการที่มีอยู่แล้ว โดยอาจนำกรอบแนวคิดแบบที่หนึ่งซึ่งเป็นกรอบแนวคิดแบบสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วมาประยุกต์ อันมิใช่ประยุกต์ด้วยการสร้างหรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดใหม่ขึ้นมาเอง เพราะผิดหลักการสำคัญ คือ การไม่ได้สร้างกรอบแนวคิดมาจากสิ่งที่มีอยู่เดิม และต่อจากนั้น จึงนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น ต่อเมื่อผู้ศึกษามีความชำนาญและมีประสบการณ์พอควรแล้ว ผู้ศึกษาจึงควรที่จะสร้างหรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดแบบที่สองขึ้นมาเองต่อไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ไม่จำเป็นต้องแบ่งเป็น 2 แบบดังกล่าวข้างต้นเสมอไป ยังอาจแบ่งออกเป็น 3 แบบก็ได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้จัดแบ่ง ทั้ง 3 แบบ ได้แก่

1) แบบที่หนึ่ง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวน 1 กรอบมาใช้ในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ทั้งหมด เช่น นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล (Balanced Scorecard) กรอบแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน หรือกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) กรอบใดกรอบหนึ่งมาใช้

2) แบบที่สอง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวน 1 กรอบมาเป็นตัวหลักและนำมาปรับ โดยผู้ศึกษาอาจตัด หรือเพิ่มตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำการศึกษาระบบหรือวิจัย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ เช่น นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลที่ประกอบด้วย 4 ด้านมาใช้ โดยอาจตัดตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวให้เหลือเพียง 3 ด้าน หรืออาจเพิ่มตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็น 5 ด้าน ก็ได้

3) แบบที่สาม การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวนมากกว่า 1 กรอบ หรือหลายกรอบมาเป็นฐาน และผู้ศึกษาเลือกเฉพาะตัวชี้วัดหรือด้านที่สำคัญเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดใหม่

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย หรือขอบเขตของการศึกษา หมายถึง การกำหนดกรอบหรือแนวทางการศึกษาไว้ โดยนำวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นมาขยายความในรายละเอียดเพื่อให้แต่ละเรื่อง หรือแต่ละประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ขอบเขตของการวิจัยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 11) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย

วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพร์เพช) สำหรับขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษามีเนื้อหาการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำกรอบแนวคิด 11M มาเป็นกรอบในการศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการของฝ่ายหอสมุด สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาประกอบด้วย 5 บท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความ ผลงานการวิจัย และอินเทอร์เน็ต (internet) โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ และการให้บริการ (2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการนำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งหัวข้อเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในตอนท้ายเป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

4.3.1 **ประชากร** คือ บุคคลเป้าหมายทั้งหมดของการศึกษา ซึ่งในที่นี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ รวมทั้งสิ้น 454,492 คน ซึ่งได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปีการศึกษาของจำนวนนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด ปีการศึกษา 2550 มีจำนวน 395,821 คน, ปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 498,088 คน, และปีการศึกษา 2552 มีจำนวน 469,568 คน รวมทั้งสิ้น 1,363,477 คน เมื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยของ 3 ปีการศึกษาดังกล่าว จะได้ประชากรเฉลี่ย 3 ปีการศึกษาจำนวน 454,492 คน (ที่มา : รายงานประจำปี สำนักวิทยบริการ ปี พ.ศ. 2550-2552)

4.3.2 **กลุ่มตัวอย่าง** คือ จำนวนนักศึกษาที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,110 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่

5. ข้อจำกัดการวิจัย

ข้อจำกัดการวิจัยเป็นการกล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้การศึกษาต้องจำกัดอยู่ในขอบเขตหรือหัวข้อตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยเท่านั้น หรืออาจนำเสนอในทิศทางที่ว่าการศึกษาครั้งนี้ไม่ครอบคลุมเรื่องใดบ้าง พร้อมทั้งยกตัวอย่าง และให้เหตุผลประกอบ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 13) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร))

ข้อจำกัดการวิจัยแบ่งเป็น 3 หัวข้อเช่นเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 **ข้อจำกัดด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจำกัดการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านการงบประมาณ ด้านนโยบาย ด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านอำนาจหน้าที่ เป็นต้น

5.2 **ข้อจำกัดด้านพื้นที่** ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงพื้นที่อื่นใดอีก

5.3 **ข้อจำกัดด้านประชากร** เป็นการศึกษาเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการจากฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เท่านั้น ไม่รวมไปถึงบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เหตุผลที่จำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ หรือนิยามปฏิบัติการ หรือคำจำกัดความไว้ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้น ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดคำจำกัดความ หรือกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ไว้ด้วย เพื่อ หนึ่ง อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น สอง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ตรงกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง สาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็น และสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร))

ในการศึกษาครั้งนี้ นิยามศัพท์เฉพาะประกอบด้วย 7 หัวข้อ

6.1 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความรู้ความสามารถ หรือขีดความสามารถในการบริหารจัดการ โดยจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของสำนักวิทยบริการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M

6.2 การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

6.3 การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักวิทยบริการ โดยเฉพาะการให้บริการของฝ่ายหอสมุดที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลด้วย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

6.4 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.5 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หมายถึง สำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย โดยเป็นแหล่งสืบค้น หนังสือ วารสาร และตำราของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.6 ความต้องการ หมายถึง การบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิด 11M ที่ตอบสนองความชอบ ความต้องการ และความประสงค์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.7 ปัญหา หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ และ/หรือบุคลากรของสำนักวิทยบริการ โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนา

ปัญหาที่สำคัญในที่นี้ คือ (1) ปัญหามูลค่าความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ เป็นการขาดความรู้ความสามารถและขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และ (2) ปัญหาจำนวนทรัพยากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เช่น หนังสือ วารสาร และความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องเล่นวีซีดี (ที่มา: ข้อมูลจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2552) โดยผู้ศึกษาได้เลือกนำปัญหาเรื่องดังกล่าวนี้มา 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหามูลค่าความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ”

สำหรับเหตุผลที่เลือกปัญหานี้เพราะเป็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ และเป็นปัญหาที่สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญและกำลังแก้ไขปรับปรุง โดยผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นตัวอย่างในการสร้างแบบสอบถามเพื่อช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ตรงประเด็นและเฉพาะเรื่อง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และ (4) ประโยชน์ต่อประชาชน

7.1 องค์ความรู้ใหม่ จากการศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ คือ จะได้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (4) ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร

จัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้กรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ ทำให้นักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บุคลากรและนักศึกษา ในมหาวิทยาลัย ประชาชนทั่วไป ได้ทราบ เข้าใจ และนำความรู้ทางวิชาการ ไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการวิจัย โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้กรอบแนวคิด 11M

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บุคลากร และ นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำ ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น รวมทั้งข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการ ดำเนินงานหรือปฏิบัติจริง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชน ผู้รับบริการอื่น ๆ และนักศึกษา หากนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือในการติดตาม และการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หรือหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของ รัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาทราบ และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาว่า (1) ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วบ้างมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์หรือสอดคล้องกับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษอีกด้วย โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษา (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) ระเบียบวิธีศึกษา (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหาตลอดจนข้อเสนอแนะ เสนอแนวทางการพัฒนา หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของการศึกษา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) ในการศึกษา เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ การให้บริการ และยุทธศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ การให้บริการ และยุทธศาสตร์

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ การให้บริการ และยุทธศาสตร์ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือความหมายของคำต่าง ๆ โดยนำเสนอเรียงตามลำดับปี พ.ศ. จากปี พ.ศ. เก่าสุดถึงใหม่สุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ในบางแห่งได้นำความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน มาแสดงไว้ด้วยในหัวข้อแรก เนื่องจากต้องการให้ทราบและเข้าใจความหมายอย่างเป็นทางการของความหมายของคำนั้น ๆ ก่อน หัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อยได้แก่

- 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
- 1.2 ความหมายของการบริหารจัดการ
- 1.3 ความหมายของการให้บริการ
- 1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ มีนักวิชาการ ได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542: 510) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ ไว้ว่า “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน”

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2518: 130) ในหนังสือ เรื่อง “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ และบุคลากรลง

วิรัช วิวัชนิกาวรรณ (2531: 86) (อ้างใน ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดนครราชสีมา” ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) (อ้างใน ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 21) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต”) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า มีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้ อย่างมีมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ในการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 4) (อ้างใน เรวดี รวงผึ้งหลวง (2549: 14) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการประสานงานของกรมกิจการพลเรือนทหารกองบัญชาการทหารสูงสุด”) ได้ให้ทัศนะที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงานโดยจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของหน่วยงาน

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้แตกต่างกัน เช่น จอห์น ดี. มิลเล็ท อธิบายความหมายของประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ส่วน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความเห็นว่ ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของหน่วยงาน เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่ จอห์น ดี. มิลเล็ท ให้ความหมายของประสิทธิภาพ เน้นไปด้านความพึงพอใจของมนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ในขณะที่นักวิชาการอีก 2 คน คือ ดิน ปรัชญพฤทธิ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความหมายของประสิทธิภาพไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งเน้นด้าน

วิธีการบริหารที่จะเกิดผลต่อหน่วยงาน เพียงแต่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความหมายของประสิทธิภาพได้เป็นระบบมากกว่า นั่นคือ นอกจากประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของหน่วยงานแล้ว งานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าหน่วยงานนั้นจะมีขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของประสิทธิภาพของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ ประสิทธิภาพ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “ความรู้ความสามารถ หรือขีดความสามารถในการบริหารจัดการ โดยจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของสำนักวิทยบริการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของประสิทธิภาพของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของประสิทธิภาพที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นการให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ที่มุ่งเน้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.2 ความหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช) ได้บรรยายลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
- 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 3) ในด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 33-35) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด) ยังได้แสดงกล่าวไว้ว่า เมื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารจากต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา พบว่า ได้มีการนำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

- 1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T[ennessee] V[alley] A[uthority]” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943
- 2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998
- 3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001
- 4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007
- 5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น
 - 5.1) Fair Leigh Dickingson University ในเมืองแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา
 - 5.2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
 - 5.3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา
 - 5.4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา
 - 5.5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
 - 5.6) University of Southwestern Medical Center ในดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
- 6) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
 - 6.1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมรี่แลนด์
 - 6.2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
- 7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา
 - 7.1) บริษัท Hewlett Packard
 - 7.2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
 - 7.3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

7.4) บริษัท Gemalto

7.5) บริษัท ViaNett

อีกทั้ง วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอกซเปอร์เน็ต จำกัด) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 16) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุข ความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนาจการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

บาร์โทลด์ และมาร์ติน (Bartrol and Martin) (1991: 6-9) (อ้างใน ประจักษ์ ผลเรือง (2546: 32) ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “การพัฒนาแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน”) ให้ความหมายของการบริหารจัดการว่า เป็นกระบวนการ (Process) ทำให้เป้าหมาย (Goals) ขององค์กรบังเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ หรือการจูงใจ (Leading) และการควบคุม (Controlling) งานของสมาชิกองค์กร และเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ บุคลากรนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน เช่น ชงชัย สันติวงษ์ ได้บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ เป็นภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร เป็นการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และการทำงานทั้งหลายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลขององค์กร ส่วน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารนโยบาย (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (5) การวางแผน (6) การจัดองค์การ (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (8) การอำนวยความสะดวก (9) การประสานงาน (10) การรายงาน และ (11) การงบประมาณ เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้ความหมายของการบริหารจัดการของ ชงชัย สันติวงษ์ ให้ความหมายการบริหารจัดการไม่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการ และไม่เหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในสภาพปัจจุบัน ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ 11 ด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการมากถึง 11 ด้าน

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเอง และใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนัก

วิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการมากถึง 11 ด้าน รวมทั้งเข้าใจง่าย ชัดเจน และสะดวกต่อการนำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1.3 ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ นักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539: 7-8) ในหนังสือ เรื่อง “การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฟอร์แมทพริ้นต์) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

วิรพงษ์ เฉลิมจิรารัตน์ (2539: 6) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในการบริการ” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชน) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

ศุภฤดี อาจารย์ (2549: 22) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ในขณะเดียวกัน ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหา และแก้ไขปัญหาได้

สุวนี จรุงญโรจน์ ณ อยุธยา (2551: 25-26) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากร

นำเข้า และส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากรและข้าราชการกรมศุลกากรที่รวดเร็วทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผล หรือมีการวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วย

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551: 27) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ และตามบทบาทหน้าที่ของกฎหมาย

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “การให้บริการ” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของหน่วยงานที่รวดเร็วทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นที่เห็นว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้แตกต่างกัน เช่น จินตนา บุญบงการ เห็นว่า การบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ สำหรับ วีรพงษ์ เถลิงจิรารัตน์ อธิบายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่า นักวิชาการทั้ง 2 คน ให้ความหมายการให้บริการมุ่งเน้นในด้านกระบวนการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ในขณะที่นักวิชาการอีก 2 คน ให้ความหมายการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน คือ ดุษฎี อารักษ์ ให้ความหมายของการให้บริการเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ในขณะเดียวกัน ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหา ขณะที่ สุวณี จรุงโรจน์ ณ อยุรยา ให้ความหมายของการให้บริการประชาชน หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่รวดเร็วทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งมีการประเมินผล หรือมีการวัดคุณค่าของบริการที่ประชาชนจะได้รับด้วย จะเห็นได้ว่า

นักวิชาการทั้ง 2 คนให้ความหมายการให้บริการมุ่งเน้นด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ทันเวลา

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการให้บริการของ สุวณี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ การให้บริการ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักวิทยบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลด้วย ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของการให้บริการของ สุวณี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการให้บริการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การให้บริการ ที่มุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการประเมินผล และสะดวกต่อการนำมาปรับใช้ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์ มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง “วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยาและกำลังรบทางทหารตามความจำเป็น ทั้งในยามสงบและยามสงคราม”

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และคณะ (2546: 18) (อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเชียว (2550: 50) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบาย รวมทั้งแผนปฏิบัติการของแผนงานรัฐบาล ซึ่งองค์การภาครัฐบาลกำหนดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผนงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 190) (อ้างใน วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550: 10) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิผล และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดใน โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นส่วนผสมของเป้าหมายและนโยบายหลัก ซึ่งรวมกันเป็นการกระทำอย่างใดและมักจะต้องการจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ด้วย

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542: 3) ในหนังสือ เรื่อง “แผนยุทธศาสตร์องค์กร” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ) มีความเห็นว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทาง หรือแบบแผนการดำเนินงาน ในระยะยาวขององค์กร กำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้หากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป การที่องค์กรจะสามารถเลือกยุทธศาสตร์ ได้เหมาะสมเพียงใด ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่องค์กรจัดหามาได้

พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552: 38) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทาง ของกระบวนการทำงานอันนำไปสู่เป้าหมาย

พิเชษฐ วังศ์เกียรติขจร (2552: 107-108) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ปัญญาชน) ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดเป้าหมายเพื่อที่จะนำ ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยการกำหนดแนวทาง ปฏิบัติโดยรู้จักข้อจำกัดและความแตกต่างระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำลงไปนั้นให้บรรลุ เป้าหมายหลักและเป้าหมายรอง การกำหนดนโยบาย การวางแผนกำหนดโครงการและโครงการ หน่วยงานวิเคราะห์การประเมิน การวัด และขั้นตอนปฏิบัติ ที่เรียกว่า กลยุทธ์ เพื่อความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ

สันติระณะ นามวงษา (2552: 30) ในรายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “ยุทธศาสตร์การกระจาย อำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น” กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนเพื่อนำกองทัพเข้ารบโดยใช้กำลังที่มีอยู่ และกลอุบายให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “ยุทธศาสตร์” ของนักวิชาการ ทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดทิศทางเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยการกำหนดแผนงาน และ โครงการ พร้อมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนา

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ ความหมายของยุทธศาสตร์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ ชงชัย สันติวงษ์ ให้ความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นส่วนผสมของ เป้าหมายและนโยบายหลัก ซึ่งรวมกันเป็นการกระทำอย่างใดและมักจะต้องมีการจัดการทรัพยากร ต่าง ๆ ด้วย ส่วน พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางของกระบวนการทำงานอัน นำไปสู่เป้าหมาย ในขณะที่ พิเชษฐ วังศ์เกียรติขจร เห็นว่า ยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดเป้าหมาย

เพื่อที่จะนำยุทธศาสตร์ที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ชงชัย สันติวงษ์ และพิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร ให้ความหมายอย่างกว้างขวาง ในขณะที่ พร้อมบุญ พาณิช ภัคดี ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจน และตรงประเด็น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ พร้อมบุญ พาณิชภัคดีมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ ยุทธศาสตร์ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “ทิศทางของกระบวนการปฏิบัติงานอันนำไปสู่เป้าหมายที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้บริการผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ พร้อมบุญ พาณิชภัคดี มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นการให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ชัดเจน กะทัดรัด ตรงประเด็น และนำมาประยุกต์ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบ

แนวคิด 11M

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด และเป็นตัวแปรอิสระ แต่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มเพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น

2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M

2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น มีนักวิชาการและหน่วยงานให้ความเห็นไว้ดังนี้

วิเชียร วิทญูธรรม (2551: 2) (อ้างใน สุวณี จรุงโรจน์ ณ อุชฺษา (2551: 25-26) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร”) กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (management resources) ว่า โดยทั่วไปทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการบริหาร (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นพื้นฐานในการบริหารที่จะขาดเสียมิได้ ถ้าขาดเสียแล้วไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ตาม งานก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึง กรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่า ทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources)

1) 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2) 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission

3) 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรมหรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement

4) 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาด ผู้รับบริการ หรือประชาชนผู้รับบริการ)

5) 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6) 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

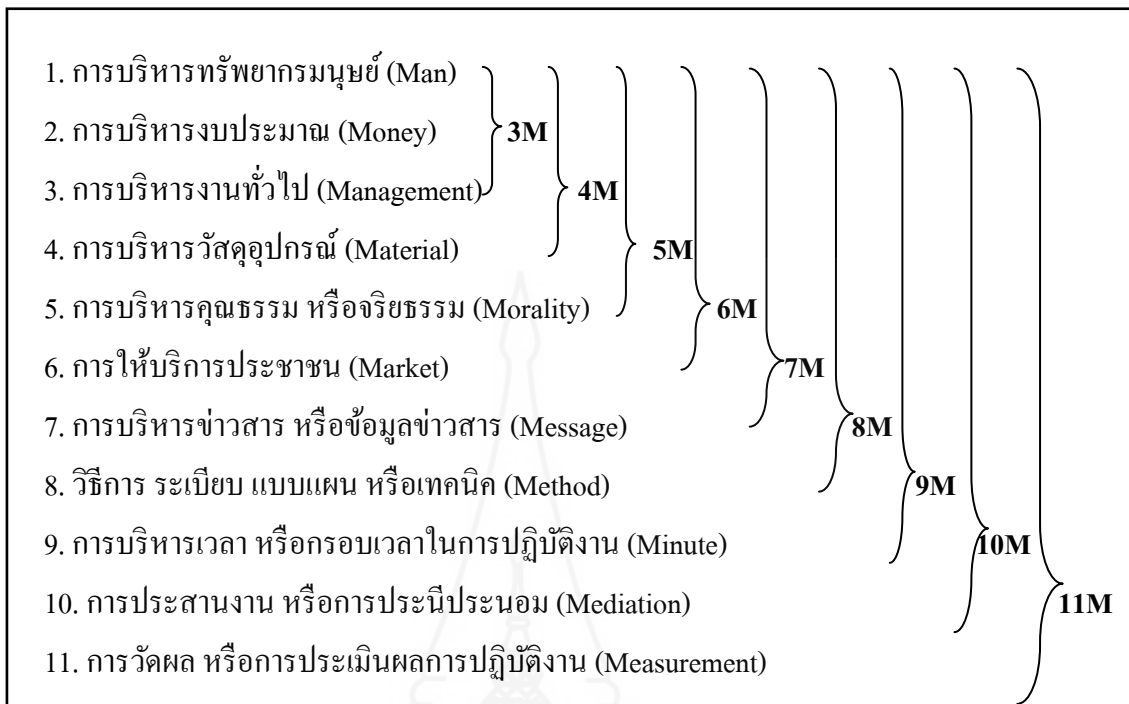
7) 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

8) 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9) 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 11) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่างเช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการบริหารจัดการมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ครอบคลุมที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนา และก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M

2) กระบวนการ (process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย การดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ หรือหมายถึง ตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็น เครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การ วางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม (Controlling) ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ได้มีพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า พอลค์ (POCCC) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1937 กุลลิคและเออร์วิค (Gulick และ Urwick) เรียกว่า โปสคอร็บ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การ ประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ. 1972 แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) เห็นว่า ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า โปสคอล์ (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน

(Staffing), การอำนวยการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้น แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ. 1988 คูนต์ซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Wehrich) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โปสลส์ (POSLOC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมาแล้วยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แพมส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โพสคอร์บ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคตตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3) ปัจจัยนำออก (output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (end(s)) เป้าหมาย (goal(s)) หรือ วัตถุประสงค์ (objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากระบวนการในขั้นตอนที่สองตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำออก หรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (non-profit) หรือแบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (products) และตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 62-65) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว ได้แก่ (1) 11M (2) PAMS-POSDCoRB (3) SWOT (4) Benchmarking และ (5) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (Management) เงิน (Money) คน (Man) และคุณธรรม (Morality) พบว่า

หนึ่ง เมื่อจัดแบ่งตามด้านวัตถุและจิตใจ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือตัวชี้วัดหลักทั้ง 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด ล้วนให้ความสำคัญกับด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ กล่าวคือ (1) 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุมากถึง 10 ด้าน ขณะที่เน้นด้านจิตใจเพียง 1 ด้าน คือ คุณธรรมหรือจริยธรรมเท่านั้น (2) PAMS-POSDCoRB หรือตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ขั้นตอน (ด้าน) ได้เน้นด้านวัตถุ 9 ด้าน และเน้นด้านจิตใจเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารคุณธรรมและด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (3) SWOT หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มี

ส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ปัจจัย (4) **Benchmarking** หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ทั้ง 5 ด้าน และ (5) **Balanced Scorecard** หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุประสงค์ 3 ด้าน และเน้นด้านจิตใจ 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

สอง ถ้าจัดแบ่งตามงาน เงิน คน และคุณธรรม พบว่า (1) 11M และ (2) **PAMS-POSDCoRB** ครอบคลุมครบทั้งด้านงาน เงิน คน และคุณธรรม ในขณะที่ (3) **SWOT** และ (4) **Benchmarking** ครอบคลุมเฉพาะด้านงานเท่านั้น ส่วน (5) **Balanced Scorecard** ครอบคลุมด้านงาน เงิน และคน โดยไม่ครอบคลุมด้านคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุประสงค์			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				คุณธรรม (Morality)
1. 11M หรือ ตัวชี้วัดที่ เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ด้าน	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการ ประชาชน (Market) (7) การบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือ เทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือ การประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)	(2) การ บริหารงบ ประมาณ (Money)	(1) การ บริหาร ทรัพยากร มนุษย์	(5) การ บริหาร คุณธรรม (Morality)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				
2. PAMS- POSDCoRB หรือตัวชี้วัด ที่เป็น กระบวนการ การหรือ ตัวชี้วัด ที่เป็นปัจจัย ที่มีส่วน สำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ขั้นตอน/ ด้าน	(1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) และ (10) การรายงาน (Reporting)	(11) การงบประมาณ (Budgeting)	(7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)	(3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
3. SWOT 4 ด้าน	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดี หรือ ปัจจัยที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือ ปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดี หรือ ปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัด หรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน			

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
4. Bench- marking 5 ด้าน	(1) การปฏิบัติงาน หรือผลของการ ปฏิบัติงาน (2) กระบวนการดำเนินงาน (3) ผลิตภัณฑ์ (4) ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ และ (5) ยุทธศาสตร์			
5. Balanced Scorecard 4 ด้าน	(1) ด้านภายนอกองค์กร เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ และ (2) ด้านภายในองค์กร เช่น กระบวนการบริหารงานภายใน หน่วยงาน	(4) ด้าน การเงิน	(3) ด้าน การเรียนรู้ และการ เจริญเติบโต	

หมายเหตุ เหตุผลที่ผู้ศึกษานำเสนอตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้ เพราะต้องการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ และความครอบคลุมของกรอบแนวคิด 11M เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวข้างต้นนี้ พบว่า ได้ให้ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของกรอบแนวคิด 11M ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 11 ด้านที่นำมาใช้ในการศึกษาปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้ในการกำหนดความหมาย เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการบริหารจัดการมากถึง 11 ด้าน มีความ

ชัดเจน มีการเผยแพร่ และนำไปใช้อย่างกว้างขวางพอสมควร รวมทั้งนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์ การวิจัยของการศึกษานี้ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม ถึงแม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น เป็น กรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดยนักวิชาการไทย โดยพัฒนามาจาก 3M จนกระทั่งเป็น 11M จึงอาจทำ ให้ไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยบางส่วนก็ตาม

2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของ หน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้ กล่าวถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M หรือทรัพยากรการจัดการเป็นตัวชี้วัดการ บริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากร หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญและจำเป็นต่อการบริหาร จัดการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 3-11 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้

1) 3M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2) 4M เช่น Man Money Material Management หรือ Man Machine Medium Mission

3) 5M ได้แก่ Man Money Material Management Market (การให้บริการประชาชน)

4) 6M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality (การบริหาร คุณธรรม)

5) 7M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message (การ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6) 8M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7) 9M เช่น Man Money Material Management Market Morality Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน)

8) 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9) 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายความหรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
1. การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man)	1.1 หน่วยงานบรรจุแต่งตั้งและใช้ บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงาน	1.1 การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการใช้ บุคลากรของหน่วยงานลดน้อยลง และหน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำ ชม และการยอมรับเพิ่มมากขึ้น
	1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดย ให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมเป็นประจำ	1.2 บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพ มีประสบการณ์ มีระดับการศึกษา มี การตื่นตัว และมีความมั่นใจในการ ปฏิบัติหน้าที่สูงขึ้น
	1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์ เข้ามาช่วย พัฒนา หรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่ บุคลากรเป็นประจำ	1.3 บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ และมีความคิดที่กว้างขวางเพิ่มมาก ขึ้น อีกทั้งความร่วมมือกับ บุคคลภายนอกมีเพิ่มมากขึ้น
	1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยน หรือยืม ตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น	1.4 บุคลากรของหน่วยงานที่ แลกเปลี่ยนกันมีความสามัคคี ติดต่อกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกันมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดตรง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดตรง)
	1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัว เป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เช่น การไม่ สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือ ระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น	1.5 การร้องเรียน และความขัดแย้ง เรื่องทรัพยากรมนุษย์ลดน้อยลง ความ ร่วมมือภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารได้รับคำชม และได้รับ การยอมรับเพิ่มมากขึ้น
2. การบริหาร งบประมาณ (Money)	2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรร งบประมาณเพียงพอแก่การ บริหารจัดการ	2.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ดำเนิน กิจกรรมหรือโครงการด้วยความ สบายใจมากขึ้น บุคลากรของ หน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น
	2.2 การรายงานการบริหาร งบประมาณของหน่วยงาน ถูกต้องตามระเบียบ	2.2 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาด ของรายงานลดน้อยลง ระบบการ ควบคุมตรวจสอบด้านงบประมาณ ได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการ ยอมรับเพิ่มขึ้น
	2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ ตรวจสอบภายในด้าน งบประมาณอย่างเข้มงวด	2.3 ความระมัดระวังในการใช้จ่าย งบประมาณของบุคลากรเพิ่มขึ้น ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดใน การใช้จ่ายงบประมาณลดลง และ หน่วยงานได้ดำเนินการลงโทษ บุคลากรที่กระทำความผิดด้าน งบประมาณอย่างจริงจัง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบ งบประมาณ	2.4 หน่วยงานภายนอกได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจสอบ และให้ ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณเพิ่มมาก ขึ้น การร้องเรียนเรื่องการทุจริต งบประมาณลดน้อยลง หน่วยงาน ได้รับความเชื่อมั่น คำชม รวมทั้งการ ยอมรับด้านการควบคุม และ ตรวจสอบงบประมาณเพิ่มมากขึ้น
	2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณ อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	2.5 การร้องเรียนเรื่องการทุจริต งบประมาณลดน้อยลง หน่วยงาน ได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการ ยอมรับด้านการใช้จ่ายงบประมาณ เพิ่มมากขึ้น
3. การบริหารงาน ทั่วไป (Management)	3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติ ตามแผน และประเมินผลแผน อย่างเป็นระบบ	3.1 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาด ด้านการวางแผนของหน่วยงาน และ บุคลากรลดน้อยลง และหน่วยงาน ได้รับคำชมและการยอมรับด้านการ วางแผนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชา อย่างเป็นเอกภาพ	3.2 ความซื่อสัตย์ และความซื่อสัตย์ ภายในหน่วยงานลดน้อยลง หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าภาพ ชัดเจน
	3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง	3.3 ความซื่อสัตย์หรือข้อบกพร่องด้าน การรับข้อมูลข่าวสารลดน้อยลง ผู้รับบริการหรือประชาชนรับทราบ ข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักหน่วยงาน ตลอดจนการบริหารจัดการของ หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้ รับคำชมด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มมาก ขึ้น
	3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลง	3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้รับ ความร่วมมือ และยอมรับจาก บุคลากรเพิ่มมากขึ้น การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหน่วยงานเกิดง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เกิดมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มี วิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้ ความรู้ในการปฏิบัติราชการ และ คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ส่วนรวมเป็นหลัก	3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความ เป็นสากล และได้รับการยอมรับเพิ่ม มากขึ้น การบริหารจัดการสมัยใหม่ หลักวิชาการ และนักวิชาการได้รับ การสนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารจัดการของหน่วยงานเพิ่ม มากขึ้น รวมทั้งประชาชนหรือส่วนรวม ได้รับผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้น
4. การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ (Material)	4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ที่มี คุณภาพเพียงพอแก่การ ปฏิบัติงาน	4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานมี ความคงทน และใช้ประโยชน์ได้นาน เพิ่มมากขึ้น คำร้องเรียนเกี่ยวกับการ ด้อยคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ลดลง
	4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์มาก เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน	4.2 ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ใน หน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรของ หน่วยงานและประชาชนได้ใช้ ประโยชน์จากวัสดุอุปกรณ์อย่าง ชัดเจน และมากเพียงพอ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	4.3 หน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบ การพัสดุอย่างเคร่งครัด	4.3 การใช้จ่ายงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์เป็นระบบ ประหยัด และเกิด ประโยชน์คุ้มค่าเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และการ ยอมรับเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม ระเบียบการพัสดุเพิ่มมากขึ้น
	4.4 หน่วยงานมีระบบการ บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่าง ชัดเจน	4.4 การใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงาน เป็นระเบียบ สอดคล้อง และประหยัด เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับความ เชื่อมั่น และการสนับสนุนจาก บุคลากรเกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น
	4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน	4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีแนวโน้ม ที่จะมีและใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และบุคลากรของหน่วยงานมี ความหวังที่จะได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ใหม่ เพิ่มมากขึ้น
5. การบริหาร คุณธรรม (Morality)	5.1 บุคลากรของหน่วยงานนำ หลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	5.1 บุคลากรของหน่วยงานได้ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความราบรื่น ความขัดแย้ง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ลดน้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดตรง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดตรง)
	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมี จิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และ เอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคี และความร่วมมือ ภายในหน่วยงานมีเพิ่มมากขึ้น ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น
	5.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	5.3 บุคลากรของหน่วยงานได้ใช้ ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เพิ่มขึ้น
	5.4 บุคลากรของหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด	5.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารได้นำ หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบมาใช้บังคับ จริงเพิ่มมากขึ้น และการร้องเรียน บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ลด น้อยลง
	5.5 บุคลากรของหน่วยงานใช้ ตำแหน่ง หรืออำนาจหน้าที่ แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือให้พวกพ้อง	5.5 ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ขาดความไว้วางใจ และการร้องเรียน บุคลากรของหน่วยงานที่ใช้ตำแหน่ง หรืออำนาจหน้าที่อย่างไม่สุจริตเพิ่ม มากขึ้น และเกิดความแตกแยก หรือ ความไม่ไว้วางใจกันภายในหน่วยงาน เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
6. การให้บริการ ประชาชน (Market)	6.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น	6.1 ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม แสดงความคิดเห็น รวมทั้งติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการหรือ การให้บริการของหน่วยงานเพิ่มมาก ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอ ประเด็น เสนอปัญหา และเสนอแนว ทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของหน่วยงาน อีกทั้งการ กล่าวหา และการร้องเรียนเรื่อง หน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน แสดงความคิดเห็นลดน้อยลง
	6.2 หน่วยงานให้บริการใน ลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	6.2 ผู้รับบริการหรือประชาชนพึง พอใจ ชื่นชม และให้ความร่วมมือกับ บุคลากรของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
	6.3 หน่วยงานดำเนินงาน โดย ยึดถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	6.3 ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับ ผลประโยชน์ เกิดความพึงพอใจ ให้ คำชมและให้ความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น
	6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อ นำมาใช้ในการให้บริการ ประชาชน	6.4 ปริมาณข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล สำหรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น บุคลากรของหน่วยงานได้ให้บริการ ด้วยความมั่นใจ และตรงกับความ ต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	6.5 หน่วยงานประเมินผลความ ต้องการของประชาชน	6.5 ผู้บริหารของหน่วยงานคำนึงได้ ถึงความสำคัญของความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้ นำตัวชี้วัดทางวิชาการมาใช้ในการ ประเมินผล และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ การประเมินผลความต้องการของ ประชาชนเพิ่มขึ้น
7. การบริหาร ข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Message)	7.1 หน่วยงานนำข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่อย่างมากเพียงพอ	7.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เห็นถึง ความสำคัญของข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารสำหรับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่ม มากขึ้น ปริมาณข้อมูลข่าวสารมี เพิ่มขึ้น และบุคลากรของหน่วยงาน ได้แสดงถึงความพร้อมของข้อมูล ข่าวสารที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ อย่างชัดเจน
	7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เชื่อถือได้	7.2 หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และ คำชมด้านข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ หรือประชาชนเพิ่มขึ้น และผู้รับบริการ หรือประชาชนขอรับข้อมูลข่าวสาร จากหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัยเพียงพอต่อการ สนับสนุนการรับและส่งข้อมูล ข่าวสาร	7.3 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สำหรับการรับส่งข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานมีให้เห็นอย่างชัดเจน มี หลักฐานที่ปรากฏว่าหน่วยงานรับ และส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงานได้ใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรับส่ง ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
	7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารเป็นเครือข่าย และเป็น ระบบ	7.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เปิดเผย แผนผัง หรือความสัมพันธ์อย่างมี ระบบเป็นเครือข่ายของการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อ สาธารณะ รวมทั้งปริมาณข้อมูล ข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารของเครือข่ายมีเพิ่มมากขึ้น
	7.5 หน่วยงานมีระบบการ ควบคุม และการตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน	7.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม และการ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รวมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ เคร่งครัด

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือ เทคนิค (Method)	8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบน พื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือ หลักนิติธรรม	8.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด อำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบ อย่างชัดเจน รวมทั้งได้ปรับปรุง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การปฏิบัติ หน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ อีกทั้งผู้บริหารของ หน่วยงานได้ใช้ระเบียบและกฎหมาย เป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่า ใช้ดุลยพินิจส่วนตัว
	8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติ ตามกฎระเบียบของการปฏิบัติ ราชการอย่างเคร่งครัด	8.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ ตามกฎระเบียบอย่างเข้มงวด นอกจากนั้น การลงโทษบุคลากรที่ฝ่า ฝืนมีเพิ่มมากขึ้น
	8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญ และได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิค ในการปฏิบัติราชการอยู่ ตลอดเวลา	8.3 บุคลากรของหน่วยงานได้กำหนด วิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติ ราชการเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งได้ ประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็น ประจำ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรม บุคลากรเรื่องวิธีการ และเทคนิค ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ	8.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรมเรื่องวิธีการ และเทคนิคใน การปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ เข้าใจวิธีการ และเทคนิคในการ ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นไป ปรับใช้อย่างชัดเจน
	8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการ หรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่	8.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ ควบคุมดูแลบุคลากรในเรื่องการนำ วิธีการ หรือเทคนิคมาใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และนำมา ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งของบุคลากรด้วย
9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน (Minute)	9.1 หน่วยงานมีนโยบาย สนับสนุนการปฏิบัติราชการด้วย ความรวดเร็ว และทันเวลา	9.1 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนในการสนับสนุน การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความ รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ในเวลา เดียวกัน ได้สนับสนุนให้บุคลากร นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลา ในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ ชัดเจน และปฏิบัติตามอย่าง เคร่งครัด	9.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ กรอบเวลา หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุก ขั้นตอน และทุกกิจกรรมที่ชัดเจน พร้อมทั้งควบคุมดูแลให้บุคลากร ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด ต่อเนื่อง และ เพิ่มมากขึ้น
	9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการ ปฏิบัติราชการเพื่อให้งานหรือ กิจกรรมแล้วเสร็จโดยเร็ว	9.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด มาตรการ และได้สนับสนุนให้ บุคลากรนำไปปฏิบัติ รวมทั้งได้ ประเมินผลการลดขั้นตอน และการ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ใน แต่ละกิจกรรมของบุคลากรอย่าง ชัดเจน และต่อเนื่อง อีกทั้งการ กล่าวหา หรือการร้องเรียนเรื่อง บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าลดน้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	9.4 บุคลากรของหน่วยงาน พักผ่อนหรือเลื่อนวันเวลาการ ปฏิบัติราชการเป็นประจำ	9.4 ผู้รับบริการหรือประชาชนไม่ได้ รับการอำนวยความสะดวกและการ บริการที่ดีในเรื่องการปฏิบัติราชการ ตามกำหนดเวลาเท่าที่ควร ประชาชน ขาดความเชื่อมั่นในการนัดหมายของ หน่วยงาน นอกจากนี้ การร้องเรียน เรื่องการเลื่อนวันเวลา หรือความล่าช้า ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่ม มากขึ้น
	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ ความสำคัญกับเวลา หรือความ รวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา อย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง อีกทั้งการ ลงโทษบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่ แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังน้อยลง
10. การ ประสานงาน หรือ การประนีประนอม (Mediation)	10.1 หน่วยงานประสานงาน ภายในและภายนอกของ หน่วยงานอย่างชัดเจน	10.1 ผู้บริหารของหน่วยงานและ บุคลากรได้ติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ และร่วมมือกับหน่วยงานและ บุคลากรอื่นทั้งภายในและภายนอก อย่างเด่นชัดเพิ่มมากขึ้น ความสามัคคี ปรากฏชัดเจนมากขึ้น ขณะที่ความ แตกแยก หรือความขัดแย้งลดน้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	10.2 หน่วยงานวางระบบการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิด ความรวดเร็วในการปฏิบัติ ราชการ	10.2 ผู้บริหารของหน่วยงานและ บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการกล่าวหา และการร้องเรียนบุคลากรลดน้อยลง
	10.3 หน่วยงานใช้เวลาสำหรับ การประสานกับหน่วยงานอื่น อย่างมากเพียงพอ	10.3 หน่วยงานได้กำหนดเวลา ประชุมเรื่องการประสานงานร่วมกับ หน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง โดยการประชุมร่วมกันมีจำนวนเพิ่ม มากขึ้น
	10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรม บุคลากรเรื่องการประสานงานใน การปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ	10.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับ การฝึกอบรมเรื่องการประสานงานใน การปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ เข้าใจเรื่องการประสานงานเพิ่มมาก ขึ้น พร้อมก็นำความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน
	10.5 หน่วยงานปรึกษารือกับ หน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่ การปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น	10.5 การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึงกันระหว่าง หน่วยงานลดน้อยลง อีกทั้งความ ขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานในเรื่อง การปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกันลด น้อยลง

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
11. การวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)	11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน และ ชัดเจน	11.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้นำ ระบบการวัดผล หรือการประเมินผล ที่เป็นสากล และทันสมัยเข้ามาปรับ ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร พร้อมกันนั้น ขั้นตอน ของมาตรการและหลักเกณฑ์สำหรับ การวัดผล หรือการประเมินผลชัดเจน ขึ้นและเพิ่มมากขึ้น
	11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	11.2 ประชาชน หรือหน่วยงาน ภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ รับรู้ แสดงทัศนะ เสนอ ประเด็น และเสนอปัญหา
	11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	11.2 ประชาชน หรือหน่วยงาน ภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ วัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ รับรู้ แสดงทัศนะ เสนอ ประเด็น และเสนอปัญหา

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดตรง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผล การดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่ หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่ แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดตรง)
	11.3 หน่วยงานควบคุม ตรวจสอบการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างเข้มงวด หรือ หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการในการ วัด หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และได้ ดำเนินการเพื่อให้มีการควบคุม และ การตรวจสอบการวัดผล หรือการ ประเมินผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
	11.4 หน่วยงานฝึกอบรม และ พัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรเป็น ประจำ	11.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับ การฝึกอบรม หรือการพัฒนาในเรื่อง การวัดผล หรือการประเมินผลอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น พร้อมก็นำความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรม และการพัฒนานั้น ไปปรับ ใช้อย่างชัดเจน
	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็น ถึงความสำคัญและความจำเป็น ของการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน หน่วยงาน	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ ควบคุมดูแลบุคลากรในเรื่องการ วัดผลหรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานอย่าง ต่อเนื่อง และผู้บริหารได้นำผลการ ประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณา เลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมานำเสนอไว้ด้วย ดังนี้

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2540 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานให้บริการประชาชนที่ครอบคลุม อีกทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอาศัยและเกื้อกูลสนับสนุนกันอย่าง สอดคล้องพอเหมาะพอดี

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการงบประมาณ ไว้ว่า “การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานนี้จึงต้องกำหนดแน่วแน่ใจอยู่เป็นนิตย์ที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนด้วยความ อุตสาหพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและด้วยความละเอียดถี่ถ้วนระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์ และ บังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย”

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร แก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2522 (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 221) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) ที่ให้ความสำคัญกับการ ประสานงานไว้ว่า “การที่จะให้งานประสานกันนั้นมีหลักสำคัญอยู่ว่า ทุกฝ่ายจะต้องไม่แบ่งแยกกัน ไม่แย่งประโยชน์ ไม่แย่งความชอบกัน แต่ละฝ่ายแต่ละคนต้องทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ มุ่งหวัง ผลสำเร็จในการทำงานเป็นใหญ่ยิ่งกว่าสิ่งอื่น”

สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข (2524: 3) ในหนังสือ เรื่อง “การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นการเสริมสร้างให้เกิดความรู้สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง ในขณะที่การพัฒนาบุคคลนั้น มุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปอย่างกว้าง ๆ จึงเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว บุคลากรทั้งสองระดับก็ต้องมีการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรรวม ๆ กันไป เพียงแต่ว่าจะเน้นหนักไปทางใดเท่านั้น

ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ (2545: 15) ในหนังสือ เรื่อง “พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด) กล่าวถึงมาตรา 12 ที่บัญญัติไว้ว่า ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับงบประมาณของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจนั้น

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545: 32) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา) มีความเห็นว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ระยะยาว กลยุทธ์การดำเนินงาน และตัวชี้วัดผลงาน พร้อมทั้งการจัดให้มีการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนด การวัดผล การปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนงาน โครงการตามแผนกลยุทธ์เพื่อรายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบผลงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

วิณา มโนหมั่นศรัทธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” เสนอแนะตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB ดังนี้

- 1) ด้านนโยบาย กรุงเทพมหานครควรกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับหลักกระจายอำนาจให้มากขึ้น
- 2) ด้านอำนาจหน้าที่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรลดอำนาจหน้าที่ลง และกระจายอำนาจไปให้กับข้าราชการประจำเพิ่มมากขึ้น

- 3) ด้านจริยธรรม กรุงเทพมหานครควรปลูกฝังข้าราชการกรุงเทพมหานครให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และเสียสละเพื่อส่วนรวม
- 4) ด้านสังคม การบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครควรเป็นไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อส่วนรวมให้มากที่สุดและมีเป้าหมายเพื่อประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- 5) ด้านการวางแผน กรุงเทพมหานครควรมีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ
- 6) ด้านการจัดองค์การ กรุงเทพมหานครควรจัดองค์การให้เล็ก กระชับ ในลักษณะของจิวแต่แจ๋ว
- 7) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น
- 8) ด้านการอำนวยการ กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับการบรรจุแต่งตั้งผู้บริหารที่เป็นฝ่ายประจำที่มีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่ม และกล้าตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น
- 9) ด้านการประสานงาน กรุงเทพมหานครควรเน้นการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นเพื่อสนับสนุนด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น
- 10) ด้านการรายงาน กรุงเทพมหานครควรสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอก หรือประชาชนเข้ามามีส่วนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 11) ด้านการงบประมาณ กรุงเทพมหานครควรลดงบประมาณด้านบุคลากร และเพิ่มด้านการดำเนินงานให้มากขึ้น

อาวุธ วรรณวงศ์ (2551: 38-39) ในประมวลสาระชุดวิชา “การบริหารภาครัฐ” หน่วยที่ 11 กระบวนการบริหารภาครัฐ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช) ได้อธิบายถึงกระบวนการของระบบราชการไทยที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้เหมาะกับระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ก็คือ “ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศสามารถรับรองการพัฒนาประเทศได้ในยุคโลกาภิวัตน์ หรือที่เรียกว่า “I AM READY”

I = Integrity	การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
A = Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก

M = Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
R = Relevancy	รู้เท่าทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม
E = Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A = Accountability	มีความรับผิดชอบต่อผลงานสังคม
D = Democracy	มีใจที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Y = Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ (2552: 147) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ” มีความเห็นว่า กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ และผู้บริหารของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ควรให้ความสำคัญและมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยลดความผิดพลาดสำหรับงานตรวจหนังสือเดินทาง โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานควรยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553 : 215) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและแนวความคิดเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) สรุปสาระสำคัญได้ว่าการมีภาวะผู้นำของนายกรัฐมนตรี 26 ประการ ไว้ว่า

- 1) มีผู้รับผิดชอบหรือมีเจ้าภาพในทุกกิจกรรมหรือในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน
- 2) ปฏิบัติงานอย่างท้าทายด้วยการกำหนดนโยบายหลัก หรืองานชิ้นโบแดงที่ต้องทำ และพยายามทำให้สำเร็จ
- 3) กำหนดกรอบเวลาในการทำงาน
- 4) ตั้งเป้าหมายหรือระบุจำนวนปริมาณงานที่จะทำให้สำเร็จไว้อย่าง
- 5) มุ่งผลสำเร็จของงาน โดยเริ่มจากจิตใจที่มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จ (achievement consciousness)
- 6) ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก

7) แสดงลักษณะผู้นำที่กล้าได้กล้าเสีย ไม่แทงกั๊ก หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานแบบพบกันครึ่งทาง

8) กล้าคิด ตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดพิธีการ ตลอดจนติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งในช่วงเวลาวิกฤตด้วย

9) กล้าคิดและทำนอกกรอบ ซึ่งอาจยึดถือคำกล่าวที่ว่า "ประวัติศาสตร์ของชาติบ้านเมืองจำนวนมากไม่น้อยเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้แหกกฎ" (history is made by those who break the rules)

10) กล้าคาดการณ์หรือทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นการแสดงความมั่นใจให้ปรากฏ

11) บริหารจัดการในเชิงรุกทั้งภายในและภายนอกประเทศด้วยความคิดริเริ่ม พร้อมนำเสนอสิ่งแปลกใหม่อยู่ตลอดเวลา โดยค่อย ๆ ปล่อยออกมาตามจังหวะเวลา

12) ประชาสัมพันธ์ผลงานอย่างสม่ำเสมอโดยใช้มืออาชีพ (professional) มิใช่ใช้มือสมัครเล่น (amateur)

13) ตอบโต้หรือสวนผู้ต่อต้านอย่างทันทีทันควันเพื่อสกัดกั้นและกำหลาบผู้ต่อต้าน ในเวลาเดียวกัน ก็เป็นการสร้างกำลังใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาและตนเองด้วย

14) จัดตั้งทีมตรวจสอบและติดตามผลงานของผู้ได้บังคับบัญชารวมทั้งทำวิจัยเพื่อตรวจสอบข้อมูล ความนิยม และความต้องการของประชาชน

15) เลือกผู้ร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาที่มีฝีมือและควบคุมสั่งการได้

16) วางตำแหน่งคนของตัวเองไว้ในตำแหน่งสำคัญและในทุกวงการ

17) ไม่เปิดโอกาสให้มีคู่แข่งหรือให้ใครมามีชื่อเสียงเทียบเท่าหรือมาทาบบารมี

18) นำข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างจริงจัง

19) มีไมตรีจิต (courtesy) ซึ่งครอบคลุมถึงการมีมารยาท ความสุภาพ ความเอื้อเฟื้อ และมีธรรมาศยดี

20) มีการบริหารจัดการที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ (professionalism) โดยนำหลักวิชาการมาประยุกต์ใช้ประกอบด้วย

21) เป็นที่ยอมรับ (respect) หรือได้รับความศรัทธาจากประชาชนส่วนใหญ่

22) มีความยืดหยุ่น (flexible) ซึ่งต้องเป็นการยืดหยุ่นเพื่อผลประโยชน์ของ

ส่วนรวม

23) เสียสละประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อส่วนรวม มีความเป็นผู้ให้มากกว่า

ผู้รับ

- 24) ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่อย่างภาคภูมิใจ มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี
- 25) ให้เกียรติและยกย่องครอบครัว
- 26) ตัดสินใจไม่ตำราวย ไม่วางฟอร์ม วางก้ำม ไม่ติดยึดกับตำแหน่ง รู้จักพอและพร้อมที่จะลงจากตำแหน่ง ขณะเดียวกัน ก็ตั้งความปรารถนาสำหรับอนาคตของตนเองไว้ด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2553: 239) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โฟร์เพช) ที่สรุปสาระสำคัญไว้ว่า “ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น”

สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552: บทคัดย่อ) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง” สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังไม่ได้หาข้อมูลข่าวสารหรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อนวางแผนและลงมือดำเนินงาน ดังนั้น สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนที่ชัดเจนในเรื่องการหาข้อมูลข่าวสาร หรือข้อเท็จจริงจากประชาชนก่อนวางแผน และลงมือดำเนินงาน พร้อมทั้งควรจัดฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องดังกล่าวด้วย ส่วนปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จคือ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สำราญ บุญจิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ได้เสนอแนะไว้ว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยควรสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสรรหาวัสดุอุปกรณ์ประจำปี

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ต ร็อค (2553 : 218) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและแนวคิดการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) สรุปสาระสำคัญได้ว่า “การดำเนินการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีจิตสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร”

ปีเตอร์ ครัคเกอร์ (2553 : 218) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและแนวคิดการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) สรุปสาระสำคัญได้ว่า “หน่วยงานต้องสามารถกระตุ้นการปฏิบัติงานและสร้างวิสัยทัศน์ซึ่งรวมทั้งการมองเห็นไกลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารหรือผู้จัดการ แนวคิดนี้ถือว่าเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt) (1992: 18) ในหนังสือ เรื่อง “The New Public Service: Serving, not Steer” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้น

หลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญกับประชาชน เพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี มีสาระสำคัญเช่น (1) การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย (2) การสร้างความสนใจร่วม และรับผิดชอบร่วมกัน โดยการสำรวจความต้องการของสาธารณะ และ (3) การบริการมากกว่าการกำกับ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย

สรุป ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของนักวิชาการและหน่วยงานข้างต้นนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ด้วย

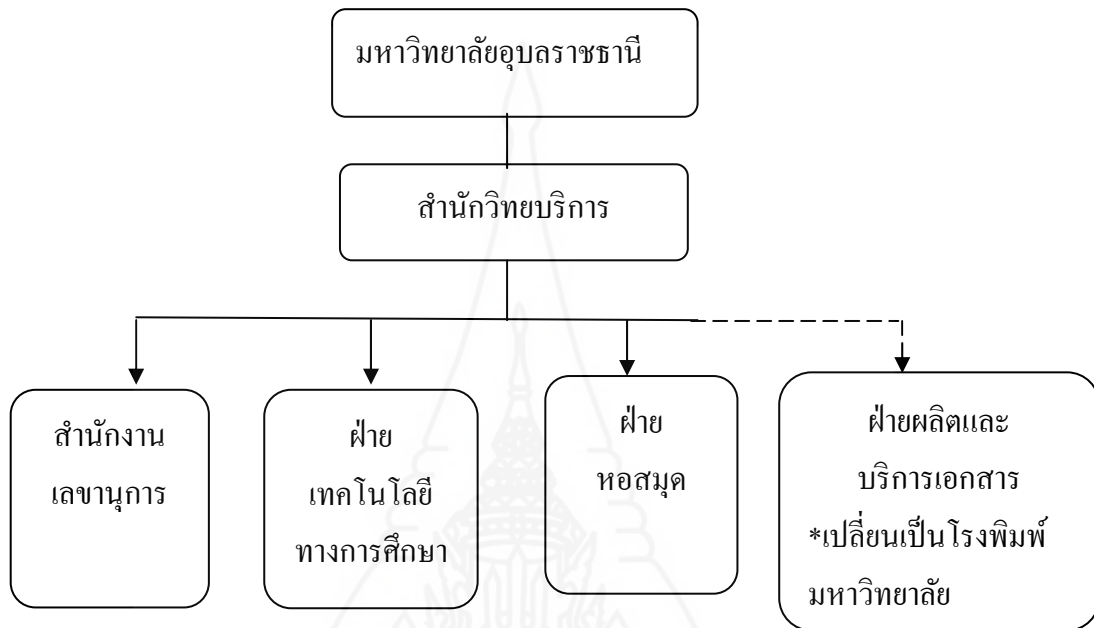
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เพื่อให้เข้าใจการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาขอแบ่งการเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมา (2) โครงสร้าง และ (3) อำนาจหน้าที่

4.1 ความเป็นมา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี ในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยฝากหนังสือให้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2533 มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ให้จัดตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ห้องสมุดจึงได้ย้ายที่ทำการมาเปิดให้บริการ ณ พื้นที่จัดตั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยเริ่มแรกงานห้องสมุดสังกัดอยู่ในสำนักงานเลขานุการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2550-2551, (2552: 2)) โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

4.2 โครงสร้าง ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2534 (ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2534 เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534) ให้แบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการออกเป็น (1) สำนักงานเลขานุการ (2) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (3) ฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร และ (4) ฝ่ายหอสมุด ต่อมาที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 2/2544 เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2544 และครั้งที่ 3/2544 เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2544 ให้ความเห็นชอบให้มีโรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ และเพื่อการเรียนการสอนการบริการวิชาการอย่างมี

ประสิทธิภาพ ฝ่ายผลิตและบริการเอกสารจึงยกฐานะเป็น โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2550-2551, (2552: 2)) โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีโครงสร้างดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

4.3 อำนาจหน้าที่ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2533 (เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2533) มาตรา 33 กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่มหาวิทยาลัยมีสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2534 กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการเป็น 4 ส่วน คือ (1) สำนักงานเลขานุการ (2) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (3) ฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร และ (4) ฝ่ายหอสมุด โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ดังนี้

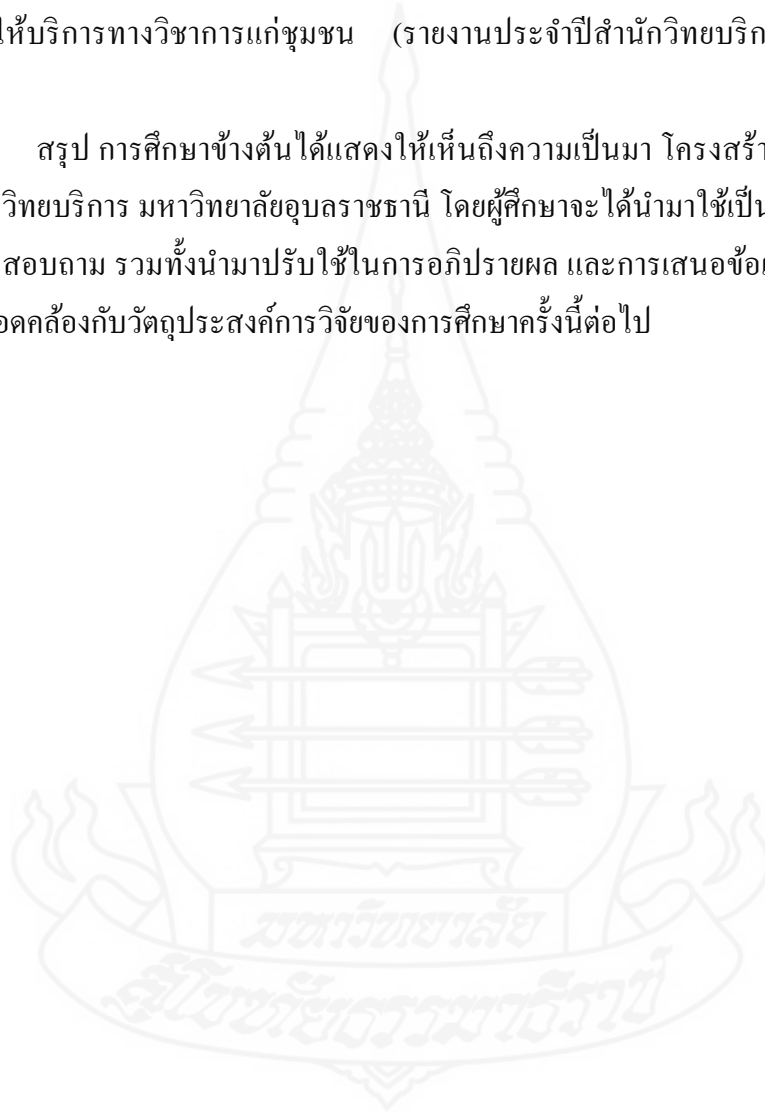
4.3.1 เพื่อเป็นศูนย์กลางงานบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยรวมบริการของห้องสมุด งานเทคโนโลยีทางการศึกษา และศูนย์หนังสือ

4.3.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดการ จัดเก็บรักษา และเผยแพร่วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ หนังสือตำรา วารสาร จุลสาร เอกสาร วิทยานิพนธ์ โสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล และวัสดุ

การอ่านอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา อบรม การสอน การวิจัย ตามนโยบายและ
ปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

4.3.3 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดหา ผลิต จัดเก็บรักษา และเผยแพร่สื่อการศึกษา
ประเภทต่างๆ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ อันได้แก่ รูปภาพ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว วัสดุทัศนศึกษา
ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนส่งเสริมประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ และการเรียนของนักศึกษา
ตลอดจนให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน (รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2550-2551,
(2552: 2))

สรุป การศึกษาข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่
ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผู้ศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการ
สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งนำมาปรับใช้ในการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอนะในบทที่ 5
ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นขั้นตอนการทำวิจัยอย่างเป็นระบบที่มีส่วนทำให้การศึกษาเป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ ช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่าน ดังนั้น การนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยจะต้องชัดเจน เป็นระบบใช้ และภาษาที่เข้าใจง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้อย่างเป็นระบบ และชัดเจนรวม 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้เป็น 2 ข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคคลเป้าหมายทั้งหมดของการศึกษา ซึ่งในที่นี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ รวมทั้งสิ้น 454,492 คน ซึ่งได้มาจากการหาค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปีการศึกษาของจำนวนนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ย 3 ปีการศึกษาของประชากรที่เป็นนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด
สำนักวิทยบริการ

ปีการศึกษา	จำนวนประชากร (คน)
2550	395,821
2551	498,088
2552	469,568
รวม 3 ปี	1,363,477
ค่าเฉลี่ย 3 ปี	$\frac{1,363,477}{3} = 454,492.33 = 454,492$

ที่มา : รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการ ปี พ.ศ. 2550-2552

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,110 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (1967: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall) และ (1973: 727-728) “Statistics An Introductory Analysis” (Third Edition, New York: Harper & Row Publisher) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 67) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (โดยทั่วไป การวิจัยทางสังคมศาสตร์จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 (เช่นนี้ หมายถึง โอกาสที่สรุปผลการวิจัย หรือสรุปผลการศึกษาระดับความผิดพลาดมี 5 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 97.0% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 เนื่องจากการกำหนดระดับหรือค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างในจำนวนที่ต้องการคือ ประมาณ 1,000 คน และยังเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้งานวิจัยหรือการศึกษามากยิ่งขึ้น กล่าวคือ การกำหนดระดับหรือค่าความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ความถูกต้องของการสรุปผลในการประมาณการค่าสถิติมีมากขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้ากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 97.0% หมายถึง โอกาสที่สรุปผลการวิจัย หรือสรุปผลการศึกษาระดับความผิดพลาดมี 3 ครั้งจากทั้งหมด 100 ครั้ง เช่นนี้ ย่อมส่งผลให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่า

$$n = \frac{454,492}{1 + 454,492 (0.03)^2}$$

$$n = \frac{454,492}{1 + 454,492 (0.0009)}$$

$$n = \frac{454,492}{1 + 409.043}$$

$$n = \frac{454,492}{410.043}$$

$$n = 1,108.40$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,110 คน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,110 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,013 คน คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
จำแนกตามนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ

(หน่วย : คน)

ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง
นักศึกษาที่มารับบริการของ ฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ	454,492	1,110	1,013
รวม	454,492	1,110	1,013

(คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของ
กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
(1,110 คน))

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาไม่ได้นำบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการผู้รับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มาทำการศึกษาด้วย เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาที่มารับบริการโดยตรง อาจมีแนวโน้มที่จะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริง

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรีดา ปุกหุด ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ และ (2) นางสาวมะลิวัลย์ สีน้อย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์ที่เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ที่ได้จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก

นอกจากนั้นแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้ อีกส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม โดยหัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการรวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นต้น

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีในการตั้งคำถาม เช่น การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และกรอบแนวคิด 11M เป็นต้น

2.1.3 ผู้ศึกษาได้นำปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ และ/หรือ บุคลากรของสำนักวิทยบริการตามกรอบแนวคิด 11M ที่สำคัญและจำเป็น ได้แก่ (1) ปัญหาบุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ เป็นการขาดความรู้ความสามารถและขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และ (2) ปัญหาจำนวนทรัพยากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เช่น หนังสือ วารสาร และความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องเล่นวีซีดี (ที่มา: ข้อมูลจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2552) โดยผู้ศึกษาได้เลือกนำปัญหาเรื่องดังกล่าวนี้มา 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาบุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ” มาใช้เป็นตัวอย่งในการตั้ง หรือสร้างข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มองเห็นภาพ เข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้อย่างตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น

สำหรับเหตุผลที่เลือกปัญหานี้เพราะเป็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ และเป็นปัญหาที่สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญและกำลังแก้ไขปรับปรุง

2.1.4 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.5 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรีดา ปุกหุด ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ และ (2) นางสาวมะลิวัลย์ สิ้นน้อย ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ชำนาญการพิเศษ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบหรือกรอก ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York: McGraw-Hill Book Company Inc.) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน และเป็น การแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประมวลผล และวิเคราะห์ผลรวมทั้งมีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ผู้ศึกษาได้ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสต์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in

Education” (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง และเกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนต่อสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะ และง่ายที่จะทำความเข้าใจสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามที่มีจำนวนคำถามประมาณ 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษาต่อไป

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน แต่ถ้ามากกว่า 3 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยึดเยื้อ ซ้ำซาก และเกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลา และง่ายต่อการประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอหรือเขียนคำบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ ซึ่งการยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลเบี่ยงเบน หรือมีความคลาดเคลื่อนไปจากที่ควรจะเป็น

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูริย์ ภัคดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์); เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 377) (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์ทริม มีเดีย จำกัด); โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสต์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall); และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences” (Sixth Edition, New York: John Wiley & Sons))

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศและการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาตามกรอบแนวคิด 11 M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การ

บริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 31 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M อีกด้วย ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการให้จำนวนคำถามของแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยจำนวนคำถามของแบบสอบถามแต่ละส่วนได้กำหนดจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย กล่าวคือ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการเน้นศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จึงทำให้มีคำถามจำนวน 31 ข้อคำถาม ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ซึ่งมีคำถามจำนวน 10 ข้อคำถาม ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการจึงมีจำนวนคำถามมากกว่าส่วนอื่น ๆ และในส่วนของ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการจึงมีจำนวนคำถามมากเป็นลำดับรองลงมา

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator (s)) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยคำถาม หรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม

- 2.3.1 มีมาตรฐาน (standard)
 - 2.3.2 มีสากล (universalization)
 - 2.3.3 เป็นระบบ (system) หรือทุกส่วนของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกัน
 - 2.3.4 ได้รับความยอมรับ (acceptability)
 - 2.3.5 มีความเป็นกลาง (neutrality)
 - 2.3.6 ไม่ลำเอียง (non-bias)
 - 2.3.7 อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์ และทดสอบได้ (objectivity)
 - 2.3.8 มิใช่คำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
 - 2.3.9 ตรงประเด็น (accuracy)
 - 2.3.10 มีความเที่ยงตรง (validity)
 - 2.3.11 มีความเชื่อถือได้ (reliability)
 - 2.3.12 มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด หรือชี้วัดได้รวดเร็ว (sensitivity)
 - 2.3.13 มีความสามารถในการแยกแยะ หรือชี้วัดความแตกต่างของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ (differentiation)
 - 2.3.14 ความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
 - 2.3.15 มีความครอบคลุม (coverall)
 - 2.3.16 เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
 - 2.3.17 ประหยัด (economy)
 - 2.3.18 สะดวกหรือง่ายต่อการนำไปศึกษา วิเคราะห์ วัด หรือประเมินผล (convenience)
 - 2.3.19 มีกระบวนการทดสอบแบบสอบถามหรือตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)
- ในส่วนของผู้ศึกษา ได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้
- ขั้นตอนที่หนึ่ง** ยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัย ครั้งนี้

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง ขั้นตอนนี้ดำเนินการโดย

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรีดา ปุกหุด ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ และ (2) นางสาวมะลิวัลย์ ถินน้อย ตำแหน่ง บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มคำถามที่สำคัญบางข้อ จนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" และ (1961: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing" (New York: Harper) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ถ้าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.92 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังอาจคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \sum \frac{s_i^2}{s_r^2} \right]$$

α = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum s_i^2$ = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_r^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

$$\alpha = \frac{48}{48-1} \left[1 - \frac{4.37^2}{14.12^2} \right]$$

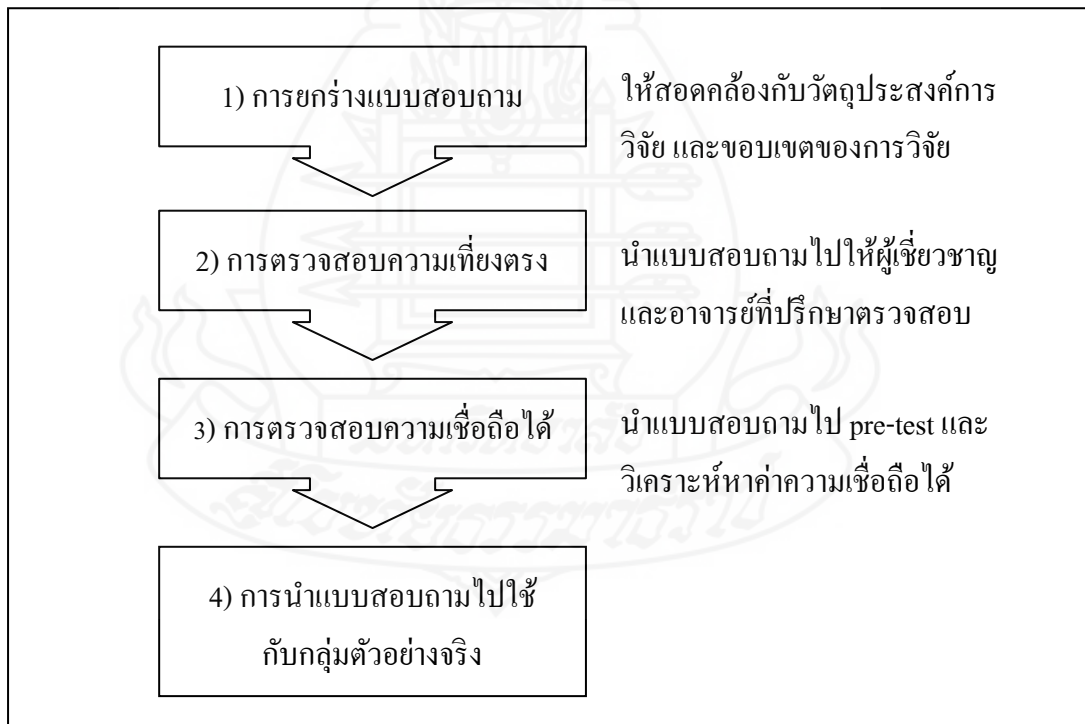
$$\alpha = \frac{48}{48-1} \left[1 - \frac{19.10}{199.41} \right]$$

$$\alpha = 1.02[0.90]$$

$$\alpha = 0.92$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ผู้กลุ่มตัวอย่างตอบ และเก็บรวบรวมกลับมาประมวลผล และวิเคราะห์ต่อไป ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้ง (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังนี้

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแจกให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา พร้อมกับตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้สมบูรณ์

หมายเหตุ ก่อนแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยกรอกแบบสอบถามดังกล่าวมาก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแจกแบบสอบถามซ้ำ

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และแม้ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้านก็ตาม แต่ก็ยังนับว่ากรอบแนวคิดมีจำนวนด้านมาก เช่นนี้ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่เข้าใจกรอบแนวคิดดังกล่าว

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา ควรอธิบายและยกตัวอย่างความหมายของกรอบแนวคิดแต่ละด้านแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเขียนอธิบายกรอบแนวคิดแต่ละด้านโดยย่อไว้ในแบบสอบถามด้วย

2) ปัญหาเกี่ยวกับแบบสอบถาม คือ จำนวนหน้าของแบบสอบถามค่อนข้างมาก โดยมีจำนวนคำถามมากถึง 48 ข้อคำถาม

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษาควรปรับแบบสอบถามให้มีจำนวนคำถามลดน้อยลง หรืออธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงที่มาของแบบสอบถามแต่ละข้อ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สนใจ และไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม เพราะอยู่ในช่วงที่มีการสอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นนักศึกษา

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ผู้ศึกษาควรจัดสิ่งตอบแทนสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น หนังสือ หรือปากกา และแจกแบบสอบถามในช่วงเวลาที่ไม่ตรงกับการสอบ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองจำนวน 2 คน ได้แก่ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชรีดา ปุกहुต ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ และ(2) นางสาวมะลิวัลย์ สิ้นน้อย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ การรวบรวมข้อมูลสนามนี้ได้กระทำระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2554 รวม 30 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ

3.3.2 สังเกตสภาพแวดล้อมของพื้นที่ของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นเพียงข้อมูลเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

หมายเหตุ ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นเพียงข้อมูลเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามวิธีประมวลผลข้อมูล และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีประมวลผลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (code book) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และการศึกษา

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และ (3) ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

สำหรับการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย หรือมาตรฐานค่าตามแบบสอบถามมี 3 ระดับดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ และการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความ

ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2555 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลารวม 8 เดือน แบ่งเป็น

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 3 เดือน
 - 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 1 เดือน
 - 6.3 การประมวลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน
 - 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
- ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของสำนักวิทยบริการ เป็นต้น	■							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามตามวัตถุประสงค์ การวิจัย และขอบเขตของการวิจัย				■				
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล					■			
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							■	

หมายเหตุ ในขณะที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ของการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (3) ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (4) ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชนออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นศึกษาด้านการให้บริการอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัย ที่มีคำว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการ รวมอยู่ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำด้านการให้บริการประชาชนมาใช้ด้วย โดยต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,013 คน คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,110 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายและแสดงตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2) \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในตารางใช้คำย่อว่า “สำนักฯ”

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.3)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.4)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.5)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (ตารางที่ 4.6-4.7) ได้แก่

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา (ตารางที่ 4.7)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การเพิ่มประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.8) เป็นการนำเสนอในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาที่มารับบริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,013 คน คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,110 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 2 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,013)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	404	39.90
	1.2 หญิง	609	60.10
	รวม	1,013	100.00
2. การศึกษา	2.1 ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4	894	88.25
	2.1.1 ชั้นปีที่ 1 (จำนวน 196 คน = ร้อยละ 19.35)		
	2.1.2 ชั้นปีที่ 2 (จำนวน 306 คน = ร้อยละ 30.21)		
	2.1.3 ชั้นปีที่ 3 (จำนวน 192 คน = ร้อยละ 18.95)		
	2.1.4 ชั้นปีที่ 4 (จำนวน 200 คน = ร้อยละ 19.74)		
	2.2 ปริญญาโทหรือ บัณฑิตศึกษา	119	11.75
รวม	1,013	100.00	

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 4.1 มีน้อยเพียง 2 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ กล่าวคือ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในเรื่องเพศ และการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60.10) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 39.90) เป็นชาย และ (2) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 30.21) ศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 และที่เหลือ (ร้อยละ 19.74) ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4, (ร้อยละ 19.35) ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, (ร้อยละ 18.95) ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3, และที่เหลือ (ร้อยละ 11.70) ศึกษาอยู่ระดับปริญญาโทหรือบัณฑิตศึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หมายถึง ปัญหาที่สำคัญ 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ปัญหาบุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ เป็นการขาดความรู้ความสามารถและขาดจิตสำนึกในการให้บริการ และ (2) ปัญหาจำนวนทรัพยากรที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เช่น หนังสือ วารสาร และความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องเล่นวีซีดี (ที่มา: ข้อมูลจากรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2552) โดยผู้ศึกษาได้เลือกนำปัญหาเรื่องดังกล่าวนี้มา 1 ปัญหา ได้แก่ “ปัญหาบุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ”

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man)							
1.1 สำนักฯ พัฒนาคุณภาพ ของบุคลากร เช่น การให้ บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือฝึกอบรมด้านการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาไม่มาก เท่าที่ควร	(276) 27.25	(629) 62.09	(108) 10.66	(1,013) 100.00	2.17**	0.59	ปานกลาง
1.2 สำนักฯ เชิญ บุคคลภายนอกที่มี ประสบการณ์มาให้คำแนะนำ ปรึกษาเรื่องการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาแก่บุคลากรไม่มาก เท่าที่ควร	(244) 24.09	(664) 65.55	(105) 10.37	(1,013) 100.00	2.14	0.57	ปานกลาง
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ แล้วในข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มาก	(248) 24.48	(605) 59.72	(160) 15.79	(1,013) 100.00	2.09	0.63	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.13	0.43	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ปัญหาด้านการบริหาร งบประมาณ (Money)							
2.1 สำนักฯ ได้รับ งบประมาณสำหรับการ บริหารจัดการด้านการ ให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ไม่เพียงพอ	(277)	(600)	(136)	(1,013)	2.14*	0.62	ปานกลาง
2.2 สำนักฯ ใช้จ่าย งบประมาณด้านการ ให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา อย่างไม่เกิดประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร	(224)	(572)	(217)	(1,013)	2.01	0.66	ปานกลาง
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ แล้วในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการด้านการ บริหารงบประมาณมาก	(219)	(629)	(165)	(1,013)	2.05	0.61	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.07	0.50	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการ บริหารงานทั่วไป (Management)							

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.1 สำนักฯ วางแผนด้าน การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ไม่ชัดเจน	(251) 24.78	(484) 47.78	(278) 27.44	(1,013) 100.00	1.97	0.72	ปานกลาง
3.2 สำนักฯ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ไม่ต่อเนื่อง	(279) 27.54	(499) 49.26	(235) 23.20	(1,013) 100.00	2.04*	0.71	ปานกลาง
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ ในข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการด้านการ บริหารงานทั่วไปมาก	(233) 23.00	(558) 55.08	(222) 21.92	(1,013) 100.00	2.01	0.67	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.01	0.60	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์ (Material)							
4.1 สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ คอมพิวเตอร์ สำหรับการ ให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ไม่เพียงพอ	(343) 33.86	(469) 46.30	(201) 19.84	(1,013) 100.00	2.14*	0.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4.2 ผู้บริหารบางส่วนของ สำนักฯ ขาดความคิดริเริ่มใน การนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษามาใช้ในสำนักฯ	(287) 28.33	(551) 54.39	(175) 17.28	(1,013) 100.00	2.11	0.67	ปานกลาง
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการบริหาร วัสดุอุปกรณ์มาก	(274) 27.05	(542) 53.50	(197) 19.45	(1,013) 100.00	2.08	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.11	0.56	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านการบริหาร คุณธรรม (Morality)							
5.1 บุคลากรบางส่วนของ สำนักฯ ขาดจิตสำนึก ขาด ความรับผิดชอบ และขาด ความเอาใจใส่ในการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	(216) 21.32	(516) 50.94	(281) 27.74	(1,013) 100.00	1.94*	0.70	ปานกลาง
5.2 สำนักฯ จัดวางบุคลากร ด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาอย่างไม่เหมาะสม กับตำแหน่ง	(182) 17.97	(508) 50.15	(323) 31.89	(1,013) 100.00	1.86	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ ในข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการ บริหารคุณธรรมมาก	(193)	(539)	(281)	(1,013)	1.91	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.90	0.60	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)							
6.1 สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ต่อการรับและส่งข้อมูล ข่าวสารเพื่อให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	(295)	(532)	(186)	(1,013)	2.11*	0.68	ปานกลาง
6.2 สำนักฯ ไม่มีเครือข่ายใน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา	(223)	(533)	(257)	(1,013)	1.97	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น สำนักฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	(213)	(549)	(251)	(1,013)	1.96	0.68	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.01	0.60	ปานกลาง
7. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)							
7.1 สำนักฯ ขาดการพัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา	(267)	(541)	(205)	(1,013)	2.06	0.68	ปานกลาง
7.2 สำนักฯ จัดฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้แก่ บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร	(252)	(577)	(184)	(1,013)	2.07*	0.65	ปานกลาง
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิคมาก	(189)	(622)	(202)	(1,013)	1.99	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.04	0.56	ปานกลาง
8. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน (Minute)							
8.1 สำนักฯ ไม่มีการกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาอย่างชัดเจน	(183) 18.07	(502) 49.56	(328) 32.38	(1,013) 100.00	1.86	0.70	ปานกลาง
8.2 สำนักฯ ลดขั้นตอนการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาอย่างไม่ ครอบคลุมทุกกิจกรรมของ การให้บริการ	(174) 17.18	(580) 57.26	(259) 25.57	(1,013) 100.00	1.92*	0.65	ปานกลาง
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น สำนักฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงานมาก	(175) 17.28	(554) 54.69	(284) 28.04	(919) 100.00	1.89	0.66	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.89	0.58	ปานกลาง
9. ปัญหาด้านการ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม (Mediation)							

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9.1 สำนักฯ ประสานงานการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษากับ หน่วยงานภายนอกไม่ชัดเจน	(199) 19.64	(584) 57.65	(230) 22.70	(1,013) 100.00	1.97	0.65	ปานกลาง
9.2 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการ ประสานงานในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร	(170) 16.78	(652) 64.36	(191) 18.85	(1,013) 100.00	1.98*	0.60	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น สำนักฯ มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	(169) 16.68	(628) 61.99	(216) 21.32	(1,013) 100.00	1.95	0.62	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.97	0.54	ปานกลาง
10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)							
10.1 สำนักฯ เปิดโอกาสให้ นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมใน การประเมินผลการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาไม่หลากหลาย ช่องทาง	(267) 26.36	(528) 52.12	(218) 21.52	(1,013) 100.00	2.05*	0.69	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10.2 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการ วัดผล หรือการประเมินผล การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ไม่มากเท่าที่ควร	(194) 19.15	(609) 60.12	(210) 20.73	(1,013) 100.00	1.98	0.63	ปานกลาง
10.3 ในภาพรวมดังกล่าว ไว้ในข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการด้านการ วัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงานมาก	(195) 19.25	(631) 62.29	(187) 18.46	(1,013) 100.00	2.00	0.63	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.01	0.55	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษามากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (2) การ บริหารงบประมาณ (3) การ บริหารงานทั่วไป (4) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การ บริหารคุณธรรม (6) การ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการ ประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	(195) 19.25	(631) 62.29	(187) 18.46	(1,013) 100.00	2.01	0.61	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติ ดังนี้

1.1 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2 ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ตารางในหัวข้อ 2.1-2.4 และหัวข้อ 2.5 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม แบ่งเป็นปัญหา 2 ข้อคำถาม และปัญหาในภาพรวม 1 ข้อคำถาม ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 10 ด้านตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าว ได้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด (ซึ่งเป็นตัวเลขน้อยที่สุด) เป็นอันดับสอง (สำหรับวิธีการเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้พิจารณาว่า ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยหรือมีตัวเลขน้อย ย่อมแสดงว่า มีข้อบกพร่องน้อย ซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่ามากหรือมีตัวเลขมาก ย่อมแสดงว่า มีข้อบกพร่องมาก ซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือน้อย ดังนั้น จึงควรเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยที่สุด) และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้ที่ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขค่าเฉลี่ยที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ท้ายค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของทั้ง 11 ด้าน

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ยกเว้นคำถามสุดท้ายที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละด้าน และท้ายสุดของแต่ละด้านเป็นการนำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 3 ข้อคำถาม นอกจากนี้ ในคำถามสุดท้ายของปัญหา ได้มีการนำเสนอปัญหาในภาพรวมทั้งหมดไว้ด้วยอีก 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า สำนักวิทยบริการเชิญบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่

ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า สำนักวิทยบริการใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่เกิดประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า สำนักวิทยบริการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่ต่อเนื่อง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักวิทยบริการวางแผนด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่ชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.01)

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักวิทยบริการขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของนักศึกษามาใช้ในสำนักวิทยบริการ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

5) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักวิทยบริการขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า สำนักวิทยบริการจัดวางบุคลากรด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.91) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.90)

6) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร** กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักวิทยบริการไม่มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารรวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.01)

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า สำนักวิทยบริการจัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้แก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า สำนักวิทยบริการขาดการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิครวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.04)

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า สำนักวิทยบริการลดขั้นตอนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า สำนักวิทยบริการไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ

ปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.89)

9) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักวิทยบริการประสานงานการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา กับหน่วยงานภายนอกไม่ชัดเจน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

10) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า สำนักวิทยบริการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลกรให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่หลากหลายช่องทาง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการได้รับการฝึกอบรมเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า ในภาพรวม สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.01)

11) ปัญหาในภาพรวมทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน



2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย	(323)	(613)	(77)	(1,013)	2.24	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ด้านการให้บริการของสำนัก ฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. การเพิ่มประสิทธิภาพ	(408)	(536)	(69)	(1,013)			
ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารของสำนักฯ ควร จัดหางบประมาณเพื่อ สนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกเพื่อเป็น แหล่งทุนสนับสนุน รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการใช้จ่าย งบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย	40.28	52.91	6.81	100.00	2.33	0.60	ปานกลาง
3. การเพิ่มประสิทธิภาพ	(413)	(525)	(75)	(1,013)			
ด้านการบริหารทั่วไป ผู้บริหารของสำนักฯ ควร วางแผนด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาอย่างชัดเจน มี ระบบการดำเนินงานตาม แผน และการประเมินผล การ	40.77	51.83	7.40	100.00	2.33	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดทำ แผนการประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่อง และดำเนินงานตาม แผนอย่างเคร่งครัดด้วย							
4. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน การบริหารวัสดุอุปกรณ์	(451)	(486)	(76)	(1,013)			
ผู้บริหารของสำนักฯ ควร จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาอย่างเพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้วย	44.52	47.98	7.50	100.00	2.37	0.62	มาก
5. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน การบริหารคุณธรรม	(349)	(546)	(118)	(1,013)			
บุคลากรของสำนักฯ ควร ได้รับการฝึกอบรมหรือ พัฒนาด้านจิตสำนึก ความ รับผิดชอบ และความเอาใจ ใส่ในการให้บริการที่	34.45	53.90	11.65	100.00	2.23	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	(%)	(%)	(%)	(%)			
ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา รวมทั้งผู้บริหาร ของสำนักฯ ควรจัดวาง บุคลากรให้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง เช่น การจัดทำ วิเคราะห์ภาระงาน และกรอบ อัตรากำลังด้วย							
6. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน การบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร	(385)	(537)	(91)	(1,013)			
ผู้บริหารของสำนักฯ ควร สร้างเครือข่ายกับหน่วยงาน ภายในและภายนอกเพื่อการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษา รวมทั้งควรจัดหา วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และ เพียงพอต่อการรับและส่ง ข้อมูลข่าวสารด้วย	38.01	53.01	8.98	100.00	2.29	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ผู้บริหารของสำนักฯ ควร กำหนดวิธีการ หรือเทคนิค การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา เพิ่มมากขึ้น และมีการ ประเมินผลวิธีการ หรือ เทคนิคเป็นประจำ รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมี การติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการ ดังกล่าวด้วย	(405) 39.38	(519) 51.23	(89) 8.79	(1,013) 100.00	2.31	0.63	ปานกลาง
8. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน การบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักฯ ควร กำหนดระยะเวลาในการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาที่	(384) 37.91	(550) 54.29	(79) 7.80	(1,013) 100.00	2.30	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ชัดเจน เช่น ระยะเวลา ให้บริการ ยืม-คืน แล้วเสร็จ ต่อผู้รับบริการ 1 ราย และ ประกาศให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างครอบคลุมทุก กิจกรรม เช่น การให้บริการ ขอหมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้อง ผ่านทางอีเมลแทนการมา กรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุด ด้วย							
9. การเพิ่มประสิทธิภาพด้าน การประสานงาน หรือการ ประนีประนอม	(343)	(596)	(74)	(1,013)			
ผู้บริหารของสำนักฯ ควร จัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่อง การประสานงานในการ ให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้มาก เพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และ	33.86	58.84	7.31	100.00	2.27	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ควรมีการประเมินผลการ นำไปปรับใช้ในการ ให้บริการของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการ ประชุมเรื่องการประสานงาน การให้บริการกับหน่วยงาน อื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่าง สำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่นด้วย							
10. การเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักฯ ควรเพิ่ม ช่องทางให้นักศึกษาเข้ามา มีส่วนร่วมในการประเมินผล การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษา ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการ ผ่านทางเว็บไซต์สำนักฯ และ การประเมินผลการให้บริการ	(380)	(544)	(89)	(1,013)	2.29	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M	(%)	(%)	(%)	(%)			
ผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย							

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 9 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย

2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ

เช่น การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่งทุนสนับสนุน รวมทั้งควรจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย

3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรวางแผนด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน มีระบบการดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่างเคร่งครัด

4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างเพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยด้วย

5) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการควรได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษารวมทั้งผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรวางบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น การจัดทำการวิเคราะห์ภาระงาน และกรอบอัตรากำลังด้วย

6) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วย

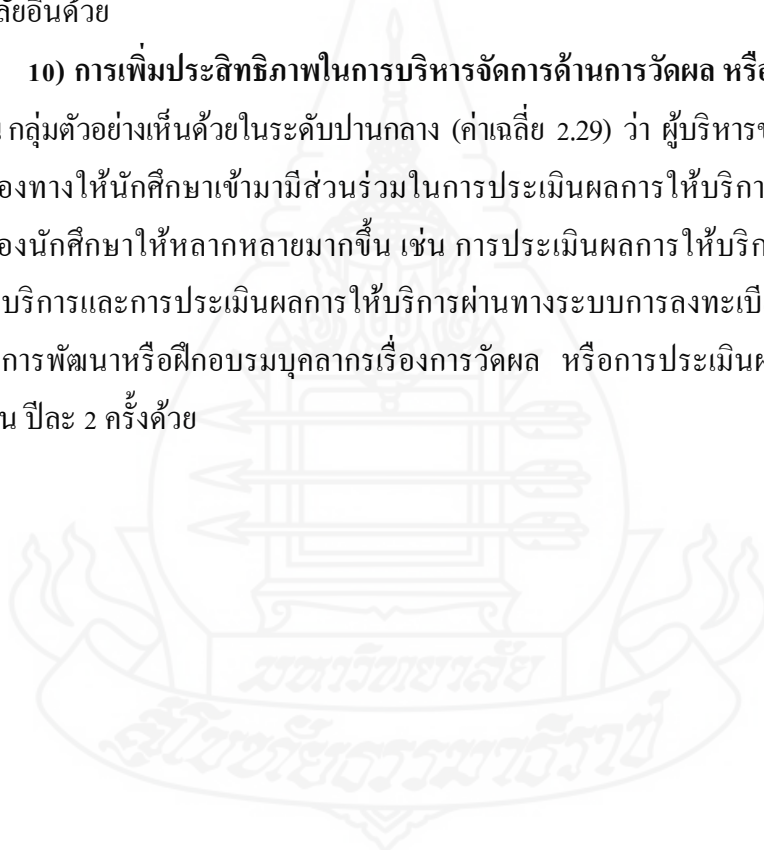
7) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรกำหนดวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้งควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการดังกล่าวด้วย

8) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น

ระยะเวลาให้บริการ ยี่ม-คีน แล้วเสร็จต่อผู้รับบริการ 1 ราย และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอหมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้องผ่านทางอีเมลแทนการมากรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย

9) **การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผลการนำไปปรับใช้ในการ ให้บริการของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการประชุมเรื่องการประสานงานการให้บริการกับ หน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นด้วย

10) **การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ สำนักวิทยบริการและการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควร จัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่ม มากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย



2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	(351) 34.66	(600) 59.23	(62) 6.12	(1,013) 100.00	2.29	0.57	ปานกลาง
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาบุคลากรด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	(366) 36.13	(602) 59.43	(45) 4.44	(1,013) 100.00	2.32	0.55	ปานกลาง
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	(397) 39.19	(556) 54.89	(60) 5.92	(1,013) 100.00	2.33	0.58	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการพัฒนาบุคลากรด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา



2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาพรวมการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม ในปัจจุบัน สำนักฯ มีการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาสูงกว่าในอดีต	(386)	(570)	(57)	(1,013)			
	38.10	56.27	5.63	100.00	2.32	0.58	ปานกลาง
2. ในภาพรวม ในปัจจุบัน สำนักฯ มีการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ	(364)	(561)	(88)	(1,013)			
	35.93	55.38	8.69	100.00	2.27	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ภาพรวมการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ในภาพรวม ในอนาคต ผู้บริหารของสำนักฯ มี แนวโน้มของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน	(327)	(625)	(61)	(1,013)	2.26	0.56	ปาน กลาง
4. ในภาพรวม ในอนาคต ผู้บริหารของสำนักฯ มี แนวโน้มของการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาสูงกว่าหน่วยงาน อื่น เช่น ห้องสมุดคณะ	(370)	(591)	(52)	(1,013)	2.31	0.56	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวม 4 ข้อคำถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย และ (2) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมแนวโน้มการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในอดีต

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า ในภาพรวม ในอนาคต ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการมีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ในภาพรวม ในอนาคต ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการมีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา (ตารางที่ 4.7)

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่

ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 404)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 609)	S.D.		
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย	2.22	0.58	2.26	0.58	-0.90	0.37**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 404)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 609)	S.D.		
2. ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหา งบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือ กับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่ง ทุนสนับสนุน รวมทั้งควรจัดทำ แผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย	2.37	0.58	2.31	0.61	1.59	0.11**
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้บริหารของสำนักฯ ควรวางแผนด้าน การให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน มี ระบบการดำเนินงานตามแผน และ การประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผน อย่างเคร่งครัดด้วย	2.40	0.58	2.29	0.63	2.66	0.01*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 404)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 609)		t	Sig. (2-tailed)
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ คอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อย่างเพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำ แผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้วย	2.38	0.61	2.36	0.63	0.56	0.57**
5. ด้านการบริหารคุณธรรม บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการ ฝึกอบรมหรือพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ ในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษา รวมทั้งผู้บริหาร ของสำนักฯ ควรจัดวางบุคลากรให้ เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น จัดทำการ วิเคราะห์ภาระงาน และกรอบ อัตรากำลังด้วย	2.21	0.65	2.24	0.63	-0.92	0.36**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 404)		หญิง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 609)		t	Sig. (2-tailed)
6. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร ผู้บริหารของสำนักฯ ควรสร้าง เครือข่ายกับหน่วยงานภายในและ ภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัย และเพียงพอต่อการรับและ ส่งข้อมูลข่าวสารด้วย	2.28	0.64	2.30	0.61	-0.54	0.59**
7. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนด วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผล วิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผล วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการ ดังกล่าวด้วย	2.36	0.64	2.28	0.61	1.83	0.07**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 404)		หญิง ค่าเฉลี่ย S.D. (\bar{X}) (n = 609)		t	Sig. (2-tailed)
8. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาให้บริการ ยี่ม-คืน แล้ว เสร็จต่อผู้รับบริการ 1 รายและประกาศ ให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลด ขั้นตอนการให้บริการอย่างครอบคลุม ทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอ หมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถ ส่งคำร้องผ่านทางอีเมลแทนการมา กรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย	2.33	0.61	2.28	0.60	1.31	0.19**
9. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดทำ แผนการฝึกอบรมเรื่องการประสานงาน ในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผล การนำไปปรับใช้ในการให้บริการ ของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการ	2.30	0.61	2.24	0.57	1.38	0.17**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 404)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 609)		t	Sig. (2-tailed)
ประชุมเรื่องการประสานงานการ ให้บริการกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่าง สำนักวิทยบริการกับคณะ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นด้วย						
10. ด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.28	0.64	2.29	0.60	-0.32	0.75**
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรเพิ่มช่องทาง ให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาให้ หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผล การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักฯ และการประเมินผลการให้บริการผ่าน ทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือ ฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือ การประเมินผลการให้บริการเพิ่มมาก ขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย						

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้กับตารางที่ 4.6-4.7 ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2548: 378-381) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิอินเตอร์ พรินท์)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แยกต่าง หรือไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน หรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) < α) หรือ (Sig. (2-tailed) = α)

6) ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) > α)

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์ หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.37, 0.11, 0.57, 0.36, 0.59, 0.07, 0.19, 0.17 และ 0.75 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M **ไม่แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 9 ด้านดังกล่าว

ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน **แตกต่างกัน** ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป ที่มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M **แตกต่างกัน** (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า **ไม่แตกต่างกัน** 9 ด้าน และ**แตกต่างกัน** 1 ด้าน

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)		บัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)		t	Sig. (2-tailed)
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย	2.22	0.57	2.38	0.62	-2.54	0.01*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ สำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)		บัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)		t	Sig. (2-tailed)
2. ด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหา งบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือ กับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่ง ทุนสนับสนุน รวมทั้งควรจัดทำ แผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย	2.31	0.59	2.53	0.62	-3.66	0.00*
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้บริหารของสำนักฯ ควรวางแผนด้าน การให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน มี ระบบการดำเนินงานตามแผน และการ ประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งควร จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่าง เคร่งครัด	2.31	0.61	2.51	0.57	-3.43	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ สำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)					
	ปริญญา ตรี		บัณฑิต ศึกษา		t	Sig. (2-tailed)
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)	S.D.			
4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาอย่าง เพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยด้วย	2.35	0.62	2.52	0.58	-2.84	0.01*
5. ด้านการบริหารคุณธรรม บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการ ฝึกอบรมหรือพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ใน การให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษารวมทั้งผู้บริหาร ของสำนักฯ ควรจัดวางบุคลากรให้ เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น การจัดทำ การวิเคราะห์ภาระงาน และกรอบ อัตรากำลัง	2.21	2.22	2.39	2.38	-2.89	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ สำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	ปริญญตรี		บัณฑิตศึกษา		t	Sig. (2-tailed)
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)	S.D.		
6. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร ผู้บริหารของสำนักฯ ควรสร้างเครือข่าย กับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษารวมทั้งควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการ รับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วย	2.38	2.31	2.38	2.53	-1.58	0.12**
7. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนด วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผล วิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการดังกล่าวด้วย	2.29	2.31	2.47	2.51	-2.71	0.01*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)				t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)	S.D.	บัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)	S.D.		
8. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลา ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนด ระยะเวลาในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาให้บริการ ยิม-คืน แล้ว เสร็จต่อผู้รับบริการ 1 รายและประกาศ ให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลด ขั้นตอนการให้บริการอย่างครอบคลุม ทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอ หมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่ง คำร้องผ่านทางอีเมลแทนการมากรอก แบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย	2.30	2.35	2.34	2.52	-0.78	0.44**
9. ด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอม ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดทำ แผนการฝึกอบรมเรื่องการประสานงาน ในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผล การนำไปปรับใช้ในการให้บริการของ	2.25	2.21	2.41	2.39	-2.68	0.01*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,013)		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)	บัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)				
ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา	ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 894)	บัณฑิตศึกษา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 119)				
บุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการประชุมเรื่องการประสานงานการให้บริการกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่นด้วย						
10. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน	2.26	2.28	2.49	2.38	-3.95	0.00*
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักฯ และการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย						

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้แล้วในตารางที่ 4.6 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษาต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน พบว่าแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผลหรือการประเมินผล ที่มีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01, 0.00, 0.00, 0.01, 0.00, 0.01, 0.01, และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษาต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 8 ด้านดังกล่าว

ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน ที่มีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.12 และ 0.44 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษาต่อภาพรวมของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 2 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษาต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัย

อุปสรรชธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน (ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการรายละเอียด ควรทำการศึกษาต่อไป)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การเพิ่มประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา สอง การเพิ่มประสิทธิภาพ สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพ และ ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
1.1 สำนักฯ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร	27.25	62.09*	10.66	2.17***
1.2 สำนักฯ เชิญบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ	24.09	66.55*	10.37	2.14

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ต้องการของนักศึกษาแก่นุคลากร ไม่มากเท่าที่ควร				
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์มาก	24.48	59.72*	15.79	2.09
ค่าเฉลี่ยรวม				2.13
2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ				
2.1 สำนักฯ ได้รับงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ไม่เพียงพอ	27.34	59.23*	13.43	2.14**
2.2 สำนักฯ ใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่เกิด ประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร	22.11	56.47*	21.42	2.01
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร งบประมาณมาก	21.62	62.09*	16.29	2.05
ค่าเฉลี่ยรวม				2.07
3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 สำนักฯ วางแผนด้านการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาไม่ชัดเจน	27.78	47.78*	27.44	1.97
3.2 สำนักฯ ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาไม่ต่อเนื่อง	27.54	49.26*	23.20	2.04**
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ บริหารงานทั่วไปมาก	23.00	55.08*	21.92	2.01

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ค่าเฉลี่ยรวม				2.01
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
4.1 สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ	33.86	46.30*	19.84	2.14**
4.2 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักฯ ขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของนักศึกษามาใช้ในสำนักฯ	28.33	54.39*	17.28	2.11
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก	27.05	53.50*	19.45	2.08
ค่าเฉลี่ยรวม				2.11
5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม				
5.1 บุคลากรบางส่วนของสำนักฯ ขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	21.32	50.94*	27.74	1.94
5.2 สำนักฯ จัดวางบุคลากรด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง	17.97	50.15*	31.89	1.86
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก	19.05	53.21*	27.74	1.96**
ค่าเฉลี่ยรวม				1.92

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร				
6.1 สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	29.12	52.52*	18.36	2.11**
6.2 สำนักฯ ไม่มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	22.01	52.62*	25.37	1.97
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก	21.03	54.20*	24.78	1.96
ค่าเฉลี่ยรวม				2.01
7. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค				
7.1 สำนักฯ ขาดการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	26.36	53.41*	20.24	2.06
7.2 สำนักฯ จัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้แก่ บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร	24.88	56.96*	18.16	2.07**
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	18.66	61.40*	19.94	1.99
ค่าเฉลี่ยรวม				2.04
8. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน				
8.1 สำนักฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน	18.07	49.56*	32.38	1.86

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
8.2 สำนักฯ ลดขั้นตอนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ	17.18	52.26*	25.57	1.92**
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	17.28	54.69*	28.04	1.89
ค่าเฉลี่ยรวม				1.89
9. ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม				
9.1 สำนักฯ ประสานงานการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษากับหน่วยงานภายนอกไม่ชัดเจน	19.64	57.65*	22.70	1.97
9.2 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร	16.78	64.36*	18.85	1.98**
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก	16.68	61.99*	21.32	1.95
ค่าเฉลี่ยรวม				1.97
10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
10.1 สำนักฯ เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่หลากหลายช่องทาง	26.36	52.12*	21.52	2.05
10.2 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการวัดผลหรือการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร	19.15	60.12*	20.73	1.98

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
10.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	19.74	60.91*	19.35	2.00**
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาทุกทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	19.25	62.29*	18.46	2.01
	ค่าเฉลี่ยรวม			2.01
สอง การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
1. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย	31.89	60.51*	7.60	2.24

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุน การดำเนินงานด้านการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือกับ หน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่งทุนสนับสนุน รวมทั้งควร จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และ คุ้มค่าด้วย	40.28	52.91*	6.81	2.33
3. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรวางแผนด้านการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน มีระบบ การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลการ ดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่างเคร่งครัด	40.77	51.83*	7.40	2.33
4. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำ แผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยด้วย	44.52	47.98*	7.50	2.37** *
5. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม				
บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการอบรมพัฒนาด้าน จิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้ง ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง เช่น การจัดทำการวิเคราะห์ภาระงาน และกรอบ อัตรากำลังด้วย	34.45	53.90*	1.65	2.23

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารข่าวสาร				
หรือข้อมูลข่าวสาร				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายใน และภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้ง ควรจัดทำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการรับและ ส่งข้อมูลข่าวสารด้วย	38.01	53.01*	8.98	2.29
7. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านวิธีการ ระเบียบ				
แบบแผน หรือเทคนิค				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนดวิธีการ หรือเทคนิคการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้ง ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิค การให้บริการดังกล่าวด้วย	39.38	51.23*	8.79	2.31
8. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา				
หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาให้บริการ ยืม-คืน แล้วเสร็จต่อผู้รับบริการ 1 ราย และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอ หมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้องผ่านทางอีเมล แทนการมากรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย	37.91	54.29*	7.80	2.30

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	
9. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงาน				
หรือการประนีประนอม				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผลการนำไปปรับใช้ในการให้บริการของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการประชุมเรื่องการประสานงานการให้บริการกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่นด้วย	33.86	58.84*	7.31	2.27
10. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการวัดผล				
หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
ผู้บริหารของสำนักฯ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักฯ และการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย	27.51	53.70*	8.79	2.29

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

	ตาม ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ			
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	34.66	59.23*	6.12	2.29
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาศักยภาพด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	36.13	59.43*	4.44	2.32
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา	39.19	54.89*	5.92	2.33***
สี่ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ				
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักฯ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในอดีต	38.10	56.27*	5.63	2.32***
2. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักฯ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ	35.93	55.38*	8.69	2.27
3. ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักฯ มีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน	32.28	61.70*	6.02	2.26
4. ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักฯ มีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ	36.53	58.34*	5.13	2.31

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หัวข้อ การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักฯ ตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน				
2. จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม หรือข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.8 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม แบ่งเป็นปัญหา 2 ข้อคำถาม และปัญหาในภาพรวม 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม นอกจากนี้ ในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน

2) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้าน

ประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม

4) สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (1) จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน และ (2) จำแนกตามการศึกษา พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลักษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในบทสุดท้าย คือ บทที่ 5 นี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

สรุปการวิจัยประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย มี 5 ข้อ

1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.2 ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.4 ศึกษาภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำย่อว่า “สำนักฯ” แทนคำว่า “สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาเป็นปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3)

การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลา ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการให้บริการประชาชน ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นศึกษาด้านการให้บริการอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัย ที่มีคำว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการอยู่ด้วย

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวมาปรับใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ไม่เพียงเท่านั้น ได้มีการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่อีกด้วย

ผู้ศึกษาได้ใช้คำว่า “สำนักฯ” แทนคำว่า “สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในภาพที่ 5.1

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ รวมทั้งสิ้น 454,492 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,110 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแจกให้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2554 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2554 รวม 30 วัน ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาพร้อมกับตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพบว่าแบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้สมบูรณ์ จำนวน 1,013 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,110 คน)

3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่าง โดยสังเกตภาพรวมจากนักศึกษาที่มารับบริการของสำนักวิทยบริการ และสังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกคำถามทั้ง 10 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่ต่อเนื่อง

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักวิทยบริการขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการจัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้แก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร

8) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการลดขั้นตอนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ

9) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร

10) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักวิทยบริการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่หลากหลายช่องทาง

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักวิทยบริการมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากถึง 10 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 9 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ดังนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย

2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่งทุนสนับสนุน รวมทั้งควรจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย

3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรวางแผนด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน มีระบบการดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่างเคร่งครัดด้วย

4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยด้วย

5) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการควรได้รับการอบรมพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น การจัดทำการวิเคราะห์ภาระงาน และกรอบอัตรากำลังด้วย

6) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายใน และภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วย

7) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรกำหนดวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้งควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการดังกล่าวด้วย

8) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาให้บริการ ยืม-คืน แล้วเสร็จต่อผู้รับบริการ 1 ราย และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอหมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้องผ่านทางอีเมลแทนการมากรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย

9) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดทำแผนการฝึกอบรม เรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผลการนำไปปรับใช้ในการให้บริการของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการประชุมเรื่องการประสานงานการให้บริการกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่นด้วย

10) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังนี้

1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการพัฒนาบุคลากรด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

3) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) จำนวน 4 ข้อคำถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย และ (2) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม ดังนี้

1) ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักวิทยบริการมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในอดีต

2) ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักวิทยบริการมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ

3) ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักวิทยบริการมีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ

4) ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักวิทยบริการมีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) ได้นำมาปรับใช้ 10 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด IIM จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด IIM จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด IIM

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ มาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” หรือใน ภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวม แนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดของการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนัก วิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้มาปรับใช้เพียง 10 ด้าน และการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่ง เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามทั้ง 10 ด้านต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่าถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ นักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทย บริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เห็นว่า สำนักวิทยบริการ (1) ได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับการ ให้บริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งได้จัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย (คำถามที่ 35 ของ แบบสอบถาม) (2) มีนโยบายในการจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งได้จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า (คำถามที่ 33 ของแบบสอบถาม) และ (3) ได้มีการวางแผนด้านการให้บริการอย่างชัดเจน วางระบบ การดำเนินงานตามแผน และประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งได้จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่างเคร่งครัด (คำถามที่ 34 ของแบบสอบถาม) เหล่านี้เป็น ต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน สำนักวิทยบริการก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า (1) สำนักวิทยบริการไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามากเท่าที่ควร (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม) (2) บุคลากรบางส่วนของสำนักวิทยบริการขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่

ในการให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารบางส่วนจัดวางบุคลากรด้านการให้บริการไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง (คำถามที่ 13-15 ของแบบสอบถาม) และ (3) สำนักวิทยบริการไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (คำถามที่ 28 ของแบบสอบถาม) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ดังคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด สำนักวิทยบริการมีปัญหากับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย เช่นนี้ ทำให้มีข้อสังเกตว่า การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหานั้น สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังได้อภิปรายผลไว้แล้วข้างต้นด้วย

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่ สำนักวิทยบริการ มี “ปัญหา” เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น เฉพาะปัญหากับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจแบ่งเป็น (1) สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม) และ (2) สำนักวิทยบริการเชิญบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 2 ของแบบสอบถาม) แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ที่มีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ” ควบคู่ไปด้วย

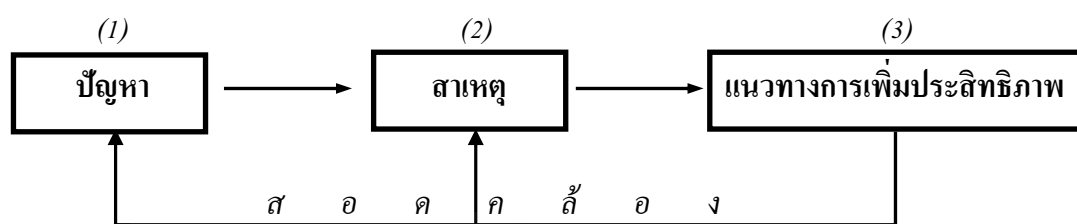
หมายเหตุ

1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว อีกทั้งสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญที่สุด หรือปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

เพื่อให้การศึกษาวเคราะห์ในหัวข้อนี้เป็นวิชาการ และเป็นระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 43) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) มาปรับใช้ในการศึกษาวเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



<p>1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1. สำนักวิทยบริการไม่สนใจ และไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างมากเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - 1. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรสนใจและให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับกับการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา
<p>2. ด้านการบริหารงบประมาณ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ (คำถามที่ 4 ของแบบสอบถาม)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2. สำนักวิทยบริการไม่มีนโยบายในการจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - 2. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นแหล่งทุนสนับสนุน

<p>3. ด้านการบริหารงานทั่วไป ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการ ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่ต่อเนื่อง (คำถามที่ 8 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 3. สำนักวิทยบริการไม่ - เห็นความสำคัญของการ - ประชาสัมพันธ์ด้านการ - ให้บริการที่ตอบสนอง - ความต้องการของ - นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- 3. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหาร - ระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้ง - ควรกำหนดนโยบาย และแผนงาน - เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ด้านการ - ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน เป็น - ระบบ และต่อเนื่อง</p>
<p>4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่เพียงพอ (คำถามที่ 10 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 4. สำนักวิทยบริการไม่ - สนใจและไม่เห็น - ความสำคัญของการ - จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ - เพียงพอสำหรับการ - ให้บริการที่ตอบสนอง - ความต้องการของ - นักศึกษาอย่างเพียงพอ</p>	<p>- 4. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหาร - ระดับสูงควรให้ความสนใจและเห็น - ความสำคัญ รวมทั้งจัดทำแผนงานการ - จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ - และคอมพิวเตอร์ สำหรับการ - ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษาอย่างเพียงพอ</p>
<p>5. ด้านการบริหารคุณธรรม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบางส่วนของสำนักวิทยบริการขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (คำถามที่ 13 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 5. ผู้บริหารบางส่วนของ - สำนักวิทยบริการขาดการ - ควบคุม ดูแล และติดตาม - บุคลากรของสำนักวิทย - บริการในเรื่องการมี - จิตสำนึกที่ดีงามในการ - ปฏิบัติงานให้บริการที่ - ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษา</p>	<p>- 5. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทย - บริการควรควบคุม ดูแล และติดตาม - บุคลากรของสำนักวิทยบริการในเรื่อง - การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการ - ปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนอง - ความต้องการของนักศึกษาด้วยความ - รับผิดชอบ และเอาใจใส่กันอย่าง - สม่าเสมอ นอกจากนี้ ผู้บริหารทุก - ระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน - เรื่องดังกล่าวด้วย</p>

<p>6. ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการมีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา (คำถามที่ 16 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 6. สำนักวิทยบริการไม่ให้ - ความสนใจและไม่เห็น - ความสำคัญของการมีวัสดุ - อุปกรณ์ที่ทันสมัย และ - มากเพียงพอต่อการ - สนับสนุนการรับและส่ง - ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ - ให้บริการที่ตอบสนอง - ความต้องการของ - นักศึกษา</p>	<p>- 6. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหาร - ระดับสูงควรสนใจและให้ - ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดแผนงานที่ - ชัดเจนสำหรับการจัดเตรียมวัสดุ - อุปกรณ์ที่ทันสมัย และมากเพียงพอ - ต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูล - ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่ - ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา - ในเวลาเดียวกัน ควรสร้างเครือข่ายกับ - หน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อ - การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการ - ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษาด้วย</p>
<p>7. ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการจัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้แก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 20 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 7. สำนักวิทยบริการไม่ - เห็นความสำคัญของการ - จัดฝึกอบรมวิธีการ หรือ - เทคนิคการให้บริการที่ - ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษาให้แก่ - บุคลากรของสำนักวิทย - บริการ</p>	<p>- 7. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหาร - ระดับสูงควรเห็นความสำคัญและ - กำหนดแผนงานที่ชัดเจนสำหรับการ - จัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการ - ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษา รวมทั้งควรมีการ - ประเมินผลว่า ได้มีการนำความรู้จาก - การฝึกอบรมเรื่องดังกล่าวไป - ประยุกต์ใช้หรือไม่เพียงใดด้วย</p>

<p>8. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการลดขั้นตอนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ (คำถามที่ 23 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 8. สำนักวิทยบริการไม่ - เห็นความสำคัญของการ - ลดขั้นตอนการให้บริการ - ที่ตอบสนองความ - ต้องการของนักศึกษา - อย่างครอบคลุมและครบ - ทุกกิจกรรมของการ - ให้บริการ</p>	<p>- 8. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหาร - ระดับสูงควรเห็นความสำคัญ และ - ควรกำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจน - สำหรับการลดขั้นตอนการให้บริการ - ที่ตอบสนองความต้องการของ - นักศึกษาอย่างครอบคลุมและครบทุก - กิจกรรมของการให้บริการ เช่น การ - ให้บริการขอหมายเลข ISBN - ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้องผ่านทาง - อีเมลแทนการมากรอกแบบฟอร์มที่ - ห้องสมุดด้วย</p>
<p>9. ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักวิทยบริการได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 26 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 9. ผู้บริหารบางส่วนของ - สำนักวิทยบริการไม่มี - นโยบายที่สนับสนุนการ - จัดฝึกอบรมแก่บุคลากร - ในเรื่องการประสานงาน - ในการให้บริการที่ - ตอบสนองความต้องการ - ของนักศึกษา</p>	<p>- 9. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทย - บริการควรมีนโยบายที่สนับสนุนการ - จัดฝึกอบรมแก่บุคลากรในเรื่องการ - ประสานงานในการให้บริการที่ - ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา - เช่น การประชุมหารือในการ - ประสานงานระหว่างสำนักวิทย - บริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่น</p>

<p>10. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน</p> <p>ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักวิทยบริการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาไม่หลากหลายช่องทาง (คำถามที่ 28 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>- 10. สำนักวิทยบริการไม่เห็นความสำคัญ และไม่ต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา</p> <p>- ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างหลากหลาย</p> <p>- ช่องทาง</p>	<p>- 10. สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ และเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างหลากหลายช่องทาง เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ และการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน</p>
--	--	--

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด IM โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไข้ปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาขอเสนอเป็นตัวอย่างเพียง 1 ข้อคำถาม ได้แก่ “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา” (คำถามที่ 44 ของแบบสอบถาม) ผู้ศึกษามีความเห็นว่ ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ นักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ เห็นว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษานั้น เป็นยุทธศาสตร์ที่ดีและมีประโยชน์ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังมีความเห็นด้วยว่า สำนักวิทยบริการก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้วย เป็นต้นว่า การนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปฏิบัติอาจทำได้ยากพอควรด้วยข้อจำกัดบางอย่าง เช่น งบประมาณที่ได้รับ

จัดสรรไม่มากเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาขอเสนอเป็นตัวอย่างเพียง 1 ข้อคำถาม ได้แก่ “ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักวิทยบริการมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาสูงกว่าในอดีต” (คำถามที่ 45 ของแบบสอบถาม) ผู้ศึกษามีความเห็นที่ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ นักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ เห็นว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักวิทยบริการได้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจนและสูงกว่าในอดีตก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังคงมีความเห็นด้วยว่า ได้เกิดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาบางประการ เป็นต้นว่า ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการดังกล่าว อาจมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เช่น งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ รวมทั้งมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการตอบสนองการให้บริการแก่นักศึกษา ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) การบริหารคุณธรรม (5) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลา

ในการปฏิบัติงาน (8) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (9) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มซึ่งได้แก่ นักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้านดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มนั้น ได้รับการบริการด้านต่าง ๆ จากสำนักวิทยบริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกันมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นเช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญกับการบริหารงานทั่วไปมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับการบริหารงานทั่วไปมากกว่าเพศหญิง เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นที่แตกต่างกัน

การที่กลุ่ม 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 9 ด้าน และแตกต่างกัน 1 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเมื่อจำแนกตามเพศ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) บริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผล

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มซึ่งได้แก่ นักศึกษาที่มารับบริการของฝ่ายหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อจำแนกตามการศึกษา คือ ปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา มีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้านดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษามีความสนใจ หรือให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่แตกต่างกัน นอกจากนี้แล้ว นักศึกษาบัณฑิตศึกษายังให้

ความสำคัญกับบริหารคุณธรรมมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า ระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสำคัญกับการบริหารคุณธรรมมากกว่าระดับปริญญาตรี เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีกับบัณฑิตศึกษา มีความเห็นที่แตกต่างกัน

ในขณะที่เดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร และ (2) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นเช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสาร และได้รับบริการตามกรอบเวลาในการปฏิบัติงานจากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อย่างเท่าเทียมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีกับบัณฑิตมีความเห็นไม่แตกต่างกัน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเมื่อจำแนกตามการศึกษาดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด ประกอบด้วย 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ประกอบกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้เน้นเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนา

หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 10 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้านข้างล่างนี้ เป็นข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนา หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้ศึกษาเอง ซึ่งได้มาจาก 2 ทาง ได้แก่ (1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 และ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ จากบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหา ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหา ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

3) รายละเอียดของข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ปรากฏอยู่ในบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

1) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการควรสนใจให้ความสำคัญและกำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดความรู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการให้บริการทุก ๆ ด้านด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524: 3) ในหนังสือ เรื่อง “การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นการเสริมสร้างให้เกิดความรู้สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการเพื่อให้อาจทำงานได้อย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง ในขณะที่การพัฒนาบุคลากรนั้น มุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่อง

ทั่ว ๆ ไปอย่างกว้าง ๆ จึงเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้ว บุคลากรทั้งสองระดับก็ต้องมีการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรรวม ๆ กันไป เพียงแต่จะเน้นหนักไปทางใดเท่านั้น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

2) *ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ* ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ จัดวางระบบการควบคุม และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า หรือให้บังเกิดผลประโยชน์อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานเมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2542 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 220) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า “การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติ ผู้ทำงานนี้จึงต้องกำหนดแน่วแน่ใจอยู่เป็นนิตยที่จะปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนด้วยความอุตสาหพยายาม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและด้วยความละเอียดถี่ถ้วนระมัดระวังอย่างเต็มที่ เพื่อมิให้เกิดความพลั้งเสียหายนะและให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์ และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย” (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

3) *ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารงานทั่วไป* ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดนโยบาย และแผนงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน เป็นระบบ และต่อเนื่อง เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็

ได้ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

4) *ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์* ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสนใจ เห็นความสำคัญ รวมทั้งจัดทำแผนงานการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างรวดเร็ว เพียงพอ และชัดเจน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารวัสดุอุปกรณ์นั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ตำราบุญชิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย และมีคุณภาพมาใช้เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยควรสำรวจความต้องการของบุคลากรเพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสรรหาวัสดุอุปกรณ์ประจำปี (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

5) *ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม* ได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทยบริการควรควบคุม ดูแล และติดตามบุคลากรของสำนักวิทยบริการในเรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงาม ขยันตั้งใจปฏิบัติงาน ปรับตัวได้ทันโลก และรับผิดชอบต่อผลงานและการปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงาม ขยันตั้งใจ ปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อผลงานและการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ อารุช วรรณวงศ์ (2551: 38-39) ในหนังสือ เรื่อง “ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ หน่วยที่ 11 กระบวนทัศน์การบริหารภาครัฐ” มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน เพื่อให้ระบบราชการไทยมีความเป็นเลิศ สามารถรับรองการพัฒนาประเทศได้ในยุคโลกาภิวัตน์ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

นอกจากนี้ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมีจิตสำนึกที่ดีงามนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิณา มโนหมั่นศรีธธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ ว่า ควรปลูกฝังข้าราชการให้มีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และเสียสละเพื่อส่วนรวม (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

6) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรสนใจและให้ความสำคัญ รวมทั้งกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษารับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจนด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ต ร็อค (Joel Aberbach and Bert Rock) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 218) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและแนวคิดการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การดำเนินการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งของความมีจิตสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

7) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้กับบุคลากร รวมทั้งควรมีการกระตุ้นการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมเรื่องดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกระตุ้นการปฏิบัติงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 218) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและแนวคิดการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า “หน่วยงานต้องสามารถกระตุ้นการปฏิบัติงาน และสร้างวิสัยทัศน์ซึ่งรวมทั้งการมองการณ์ไกลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้แก่ผู้บริหารหรือผู้จัดการ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

8) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควร

เห็นความสำคัญ และควรกำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจนสำหรับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างครอบคลุมและครบทุกกิจกรรมของการให้บริการ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 215) ในหนังสือเรื่อง “หลักการและแนวคิดการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่สรุปสาระสำคัญกับการมีภาวะผู้นำของนายกรัฐมนตรี 26 ประการ ในประการที่ 3 ได้ว่า ควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงาน เช่น ระยะเวลาการปฏิบัติงานว่าจะแล้วเสร็จภายในกี่วันกี่เดือน หลีกเลี่ยงการพูดว่า จะพยายามให้เร็วที่สุด โดยไม่ระบุเวลา (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

9) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับของสำนักวิทยบริการควรมีนโยบายที่สนับสนุนการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรในเรื่องการประสานงานในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา โดยจัดการประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการประสานงานนั้น พอเทียบเคียงได้กับ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2522 (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 221) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่ให้ความสำคัญกับการประสานงานไว้ว่า การที่จะให้งานประสานกันนั้นมีหลักสำคัญอยู่ว่า ทุกฝ่ายจะต้องไม่แบ่งแยกกัน ไม่แย่งประโยชน์ ไม่แย่งความชอบกัน แต่ละฝ่ายแต่ละคนต้องทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ มุ่งหวังผลสำเร็จในการทำงานเป็นใหญ่ยิ่งกว่าสิ่งอื่น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ)

10) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญและเปิดโอกาสให้นักศึกษา หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างหลากหลายช่องทาง โดยการประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ และการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียนด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2550 (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 239) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิค การเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) ที่สรุป สาระสำคัญไว้ว่า ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐทุกระดับในรูปแบบขององค์กรทางวิชาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น (แนวคิด ข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ)

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกเหนือจาก ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทย บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ตามที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำเสนอข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ในหัวข้อ 3.1.2 นี้ด้วย โดยกรอบแนวคิดอื่นนั้น ได้แก่ เดน ฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt and Denhardt) (1992: 18) ในหนังสือ เรื่อง “The New Public Service: Serving, not Steer” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นหลักการของ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการ ที่ดี มีสาระสำคัญเช่น (1) การมุ่งให้บริการแก่ประชาชน ข้าราชการไม่เพียงแต่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนแต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย (2) การสร้างความสนใจ ร่วม และรับผิดชอบร่วมกัน โดยการสำรวจความต้องการของสาธารณะ และ (3) การให้บริการ มากกว่าการกำกับ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย (แนวคิด ข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการ)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นหลักการของ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการ ที่ดีของ เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด ดังกล่าวมาปรับใช้ เพราะกรอบแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับ หัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้ และครอบคลุมสาระสำคัญของการ บริหารจัดการ รวมทั้งไม่ซ้ำซ้อนกับกรอบแนวคิด 11M ด้วย สำหรับข้อเสนอแนะในส่วนนี้มี 3 ข้อ ดังนี้

1) **ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการมุ่งให้บริการแก่ ประชาชน** ได้แก่ สำนักวิทยบริการควรบริการด้วยจิตบริการต่อผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ และควรสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการให้บริการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ

ชริดา ปุกहुต (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชริดา ปุกहुต ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข) ที่กล่าวไว้ว่า สำนักวิทยบริการควรสร้างแรงจูงใจในการให้บริการ เช่น การให้นักศึกษาโหวตผู้ให้บริการดีเด่นและติดป้ายชื่อผู้ให้บริการดีเด่นประจำสัปดาห์ ทั้งนี้ จะเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อผู้ให้บริการ และทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอีกด้วย

2) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการสร้างความสนใจร่วม และรับผิดชอบร่วมกัน ได้แก่ สำนักวิทยบริการควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการให้บริการที่ตรงตามต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชริดา ปุกहुต (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชริดา ปุกहुต ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข) ที่กล่าวไว้ว่า สำนักวิทยบริการควรมีการวางแผนในการให้บริการพร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น การจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างสำนักวิทยบริการกับนักศึกษาผู้รับบริการ อีกทั้งควรให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การดำเนินงานการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการด้วย

3) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการบริการมากกว่าการกำกับ ได้แก่ สำนักวิทยบริการควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายการให้บริการ อาจให้เข้าร่วมโดยการแสดงความคิดเห็นหรือตัวแทนร่วมเป็นคณะกรรมการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของ มะลิวัลย์ สีน้อย (การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ นางสาวมะลิวัลย์ สีน้อย ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554 ระหว่างเวลา 14.30 น. ถึง 15.00 น. รวม 30 นาที ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ข) ที่กล่าวไว้ว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาได้เข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เช่น การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการ

ให้บริการโดยผ่านระบบการลงทะเบียนเรียน ทั้งนี้ควรมีการฝึกอบรมการใช้ระบบประเมินนี้แก่บุคลากรผู้ให้บริการเพื่อแนะนำการใช้งานแก่นักศึกษา

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในหัวข้อที่ 3.1.1-3.1.2 ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกข้อเสนอแนะเฉพาะข้อที่สำคัญโดยเรียงตามลำดับ รวม 3 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการควรสนใจให้ความสำคัญและกำหนดเป็นแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลเพื่อเป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ในเรื่องการให้บริการทุก ๆ ด้านด้วย

2) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ สำนักวิทยบริการหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสนใจให้ความสำคัญ รวมทั้งจัดทำแผนงานการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างเพียงพอ และชัดเจน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการบริหารวัสดุอุปกรณ์ด้วย

3) ข้อเสนอแนะ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ผู้บริหารของสำนักวิทยบริการควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้เพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ จัดวางระบบการควบคุม และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า หรือให้บังเกิดผลประโยชน์อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยด้วย

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนะของ อุดร ดันดิสุนทร ที่นำเสนอไว้เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 08.30 น. ถึง 11.00 น. ณ ห้องประชุมสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มาปรับใช้ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะหรือการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับเทคโนโลยี ได้แก่ สำนักวิทยบริการควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น (1) การนำระบบการยืมคืนทรัพยากร เช่น หนังสือ ด้วยตนเอง เพื่อให้ให้นักศึกษาผู้มารับบริการสามารถยืมและคืนทรัพยากรด้วยตนเอง โดยสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากร และ (2) การนำระบบการจับเก็บสถิติผู้เข้าใช้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์และนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการต่อไป

2) ข้อเสนอแนะหรือการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการ ได้แก่ สำนักวิทยบริการควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้บริการให้มากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมห้องสมุดเคลื่อนที่โดยควรเพิ่มหรือขยายกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น บุคคลทั่วไปในชุมชนรอบนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โรงเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาภายในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การให้บริการของสำนักวิทยบริการ โดยควรจัดหาหนังสือในการนำออกให้บริการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น หนังสือสำหรับบุคคลทั่วไปในชุมชน หนังสือสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษา และหนังสือสำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัญหา การเพิ่มประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาปรับใช้ แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยตัดด้านการให้บริการประชาชน (Market) ออก ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์ หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหรือสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์ หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด 11M ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือทำวิจัยก็

ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำกรอบแนวคิดไปใช้ครบทั้ง 11 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้าน หรือตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ควรอธิบายเหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวคิดในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เป็นต้นว่า อาจารย์และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประชาชนที่รับบริการของสำนักวิทยบริการ แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี กับสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวโน้มนำการบริหารจัดการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยที่สำคัญของแต่ละภาค

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น เป็นช้มาคกิง (Benchmarking) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จินตนา บุญบงการ (2539) *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*
กรุงเทพมหานคร ฟอร์แมทพริ้นติ้ง
- ฉันทนา หาญกมลฤกษ์ (2552) “แนวโน้มการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการ
ให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศุภฤกษ์ อาจารย์ (2549) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของ
เทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ดิน ปรัชญพฤกษ์ (2518) *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธีระพล อรุณะกสิกร และคณะ (2545) *พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 แก้ไขเพิ่มเติม
พ.ศ. 2543 กรุงเทพมหานคร* วิญญูชน
- ประจักษ์ ผลเรือง (2546) “การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้าน” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประเสริฐ สิงขรเชียว (2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วย
จังหวัดทหารบกเลย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
- พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552) *พัฒนาในงานพัฒนา* กรุงเทพมหานคร อมรินทร์พริ้นติ้ง
แอนด์พับลิชชิ่ง
- พิเชษฐ วังศ์เกียรติจิร (2552) *แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร ปัญญาชน
- เรวดี รวงผึ้งหลวง (2549) “การบริหารจัดการด้านการประสานงานของกรมกิจการพลเรือนทหาร
กองบัญชาการทหารสูงสุด” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์ (2539) *คุณภาพในการบริการ* กรุงเทพมหานคร ประชาชน

- วิโรจน์ สารรัตนะ (2542) *แผนยุทธศาสตร์องค์การ* กรุงเทพมหานคร ทิพย์วิสุทธิ
- วิณามโนหมั่นศรีรักษา (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550) “การศึกษาประสิทธิผล และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิง ยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- _____. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- _____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบ บูรณาการของจังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักวิทยบริการ (2552) “รายงานประจำปีสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2550-2551” อุบลราชธานี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข (2524) *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพจน์ ทราชแก้ว (2545) *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* พระนครศรีอยุธยา เทียนวัฒนา
- สุวณี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2551) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วย ระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรม ศุลกากร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สันติธนะ นามวงษา (2552) “ยุทธศาสตร์การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครขอนแก่น” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุริวัฒน์ สงวนสิน (2552) “ปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานศุลกากรท่าเรือ

- แหลมฉบบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำราญ บุญชิต (2552) “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของ สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร (2551) “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อาวุธ วรรณวงศ์ (2551) “กระบวนการที่ดำเนินการบริหารภาครัฐ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ สาขาวิชาวิทยาการจัดการภาครัฐ* หน่วยที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16 Cronbach’s Alpha Coefficient.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Likert, A Rensis. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee Joseph. (1971). *New Patterns of Management Essentials of Psychological Testing*. 4thed., New York: Harper.
- Best, W. John. (1977). *Research in Education*. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Fornaroff. (1980). *Community Involvement in Health System for Primary Health Care*. Geneva: World Health Organization.
- Hoogvelt, A.M.M. (1982). *The Third World in Global Development*. London: Macmillan Publisher.
- Naisbitt, John. (1984). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our lives*. Uk: Macdonal.
- Daniel, W. Wayne. (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences* 6thed. New York: John Wiley & Sons.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักวิทยบริการในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. การศึกษา (ปริญญาตรี) (1) ชั้นปีที่ 1 (2) ชั้นปีที่ 2 (3) ชั้นปีที่ 3 (4) ชั้นปีที่ 4
 (5) ปริญญาโทหรือบัณฑิตศึกษา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า “สำนักฯ” หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“การให้บริการของสำนักวิทยบริการ” หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการใด ๆ ของสำนักวิทยบริการ

“การให้บริการฯ” หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน

2.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สำนักฯ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการฯ ไม่มากเท่าที่ควร			
2. สำนักฯ เชิญบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องการให้บริการฯ แก่บุคลากร ไม่มากเท่าที่ควร			
3. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 1.-2. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)	มาก	ปานกลาง	น้อย
4. สำนักฯ ใช้งบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ ไม่เพียงพอ			
5. สำนักฯ ใช้จ่ายงบประมาณด้านการให้บริการฯ อย่างไม่เกิดประสิทธิภาพและไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร			
6. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 4.-5. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก			
2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. สำนักฯ วางแผนด้านการให้บริการฯ ไม่ชัดเจน			
8. สำนักฯ ประชาสัมพันธ์การให้บริการฯ ไม่ต่อเนื่อง			
9. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 7.-8. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก			
2.4 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)	มาก	ปานกลาง	น้อย

2.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
10. สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต้ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับบริการให้บริกรฯ ไม่เพียงพอ			
11. ผู้บริหารบางส่วนของสำนักฯ ขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของนักศึกษามาใช้ในสำนักฯ			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 10.-11. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก			
2.5 ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)	มาก	ปานกลาง	น้อย
13. บุคลากรบางส่วนของสำนักฯ ขาดจิตสำนึก ขาดความรับผิดชอบ และขาดความเอาใจใส่ในการให้บริการฯ			
14. สำนักฯ จัดวางบุคลากรด้านการให้บริการฯ อย่างไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง			
15. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 13.-14. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก			
2.6 ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. สำนักฯ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้บริการฯ			
17. สำนักฯ ไม่มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการฯ			
18. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 16.-17. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก			
2.7 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. สำนักฯ ขาดการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการฯ			
20. สำนักฯ จัดฝึกอบรมวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการฯ ให้แก่บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร			
21. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 19.-20. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก			
2.8 ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. สำนักฯ ไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการฯ อย่างชัดเจน			
23. สำนักฯ ลดขั้นตอนการให้บริการฯ อย่างไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการให้บริการ			

2.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 22.-23. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก			
2.9 ปัญหาด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation)	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. สำนักฯ ประสานงานการให้บริการฯ กับหน่วยงานภายนอกไม่ชัดเจน			
26. บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการฯ ไม่มากเท่าที่ควร			
27. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 25.-26. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมมาก			
2.10 ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	มาก	ปานกลาง	น้อย
28. สำนักฯ เปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการฯ ไม่หลากหลายช่องทาง			
29. บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการฯ ไม่มากเท่าที่ควร			
30. ในภาพรวมดังกล่าวไว้แล้วในข้อ 28.-29. ข้างต้น สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			
31. ในภาพรวมทั้งหมด สำนักฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ มากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการฯ เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการตื่นตัว และสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรดำเนินงาน เช่น การเชิญผู้มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลด้วย			
3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย
33. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการให้บริการฯ ให้เพียงพอ เช่น การทำความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นแหล่งทุนสนับสนุน รวมทั้งควรจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าด้วย			
3.3 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไป	มาก	ปานกลาง	น้อย
34. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรวางแผนด้านการให้บริการฯ อย่างชัดเจน มีระบบการดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และดำเนินงานตามแผนอย่างเคร่งครัดด้วย			
3.4 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ สำหรับการให้บริการฯ อย่างเพียงพอ รวมทั้งควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยด้วย			
3.5 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณธรรม	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. บุคลากรของสำนักฯ ควรได้รับการฝึกอบรมหรือพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการฯ รวมทั้งผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง เช่น การจัดทำกรวิเคราะห์ภาระงาน และกรอบอัตรากำลังด้วย			
3.6 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	มาก	ปานกลาง	น้อย

	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการฯ รวมทั้งควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการรับและส่งข้อมูลข่าวสารด้วย			
3.7 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	มาก	ปานกลาง	น้อย
38. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนดวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการฯ เพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ รวมทั้งควรจัดทำแผนการฝึกอบรม วิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคการให้บริการดังกล่าวด้วย			
3.8 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการฯ ที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาให้บริการ ยืม-คืน แล้วเสร็จต่อผู้รับบริการ 1 ราย และประกาศให้ผู้รับบริการทราบ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการให้บริการอย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม เช่น การให้บริการขอหมายเลข ISBN ผู้รับบริการสามารถส่งคำร้องผ่านทางอีเมลแทนการมากรอกแบบฟอร์มที่ห้องสมุดด้วย			
3.9 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม	มาก	ปานกลาง	น้อย
40. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการให้บริการฯ ให้มากเพียงพอ เช่น ปีละ 2 ครั้ง และควรมีการประเมินผลการนำไปปรับใช้ในการให้บริการของบุคลากร รวมทั้งควรจัดให้มีการประชุมเรื่องการประสานงานการให้บริการกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำ และต่อเนื่อง เช่น การประชุมระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่นด้วย			
3.10 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
41. ผู้บริหารของสำนักฯ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการฯ ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น การประเมินผลการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์สำนักฯ และการประเมินผลการให้บริการผ่านทางระบบการลงทะเบียนเรียน รวมทั้งควรจัดทำแผนการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น ปีละ 2 ครั้งด้วย			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาคุณภาพของบุคลากร เช่น การให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมด้านการให้บริการฯ			
43. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ พัฒนาบุคลากรด้านจิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ในการให้บริการฯ			
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักฯ จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการฯ			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของ
การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความ
ต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาพรวมการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักฯ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ สูงกว่าในอดีต			
46. ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักฯ มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ สูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ			
47. ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักฯ มีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ สูงกว่าในปัจจุบัน			
48. ในภาพรวม ในอนาคตผู้บริหารของสำนักฯ มีแนวโน้มของการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการฯ สูงกว่าหน่วยงานอื่น เช่น ห้องสมุดคณะ			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” จำนวน 2 คน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชริดา ปุกหุด

ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2554 ระหว่างเวลา 11.00 น. ถึง 11.30 น. รวม 30 นาที ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.1 คำถาม ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ การดำเนินงานด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านอื่น ๆ ถือว่าสำนักวิทยบริการมีความพร้อมมาก แต่ที่ยังมีปัญหาจะเป็นเรื่อง (1) ขาดการวางแผนในการบริการ และการประชาสัมพันธ์การให้บริการยังมีน้อย ทำให้ไม่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มารับบริการมากเท่าที่ควร และ (2) บุคลากรผู้ให้บริการบางส่วนขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2 คำถาม การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสำนักวิทยบริการควร (1) มีการวางแผนในการให้บริการพร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อให้นักศึกษาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างสำนักวิทยบริการกับนักศึกษาผู้รับบริการ อีกทั้งควรให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ และ (2) ควรสร้างแรงจูงใจในการให้บริการ เช่น ให้นักศึกษาโหวตผู้ให้บริการดีเด่น และติดป้ายชื่อผู้ให้บริการดีเด่นประจำสัปดาห์ ทั้งนี้ จะเป็นการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อผู้ให้บริการ และทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอีกด้วย

2. นางสาวมะลิวัลย์ ถิ่นน้อย

ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2554 ระหว่างเวลา 14.30 น. ถึง 15.00 น. รวม 30 นาที ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.1 คำถาม ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ การให้บริการแก่นักศึกษาของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปัจจุบันถือว่าอยู่ในระดับดี ซึ่งดูได้จากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่รับบริการ แต่ยังคงมีปัญหาในด้าน(1) งบประมาณ สำนักวิทยบริการได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานให้บริการลดลง จึงทำให้มีการลดชั่วโมงการให้บริการเนื่องจากต้องลดค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และค่ากระแสไฟฟ้า และ (2) มีช่องทางให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นน้อยเกินไป

2.2 คำถาม การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ ในส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ควรพิจารณาประเด็นสำคัญดังนี้ (1) ถึงแม้จะมีการลดชั่วโมงการให้บริการ สำนักวิทยบริการควรจัดกิจกรรมการให้บริการเชิงรุกเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดทำบัตรสมาชิกห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ทุกคณะ โดยการออกไปยังคณะต่าง ๆ และจัดอบรมการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษา โดยเวียนไปจัดทุกคณะ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการมาใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ทั้งนี้ ควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการโดยการพัฒนาห้องสมุดให้เป็น E-Library เพื่อที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา และ (2) สำนักวิทยบริการ ควรเพิ่มช่องทางให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เช่น การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการโดยผ่านระบบการลงทะเบียนเรียน ทั้งนี้ ควรมีการฝึกอบรมการใช้ระบบประเมินนี้แก่บุคลากรผู้ให้บริการเพื่อนำการใช้งานแก่นักศึกษาที่รับบริการ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวชนิษฐา จุมลี
วัน เดือน ปีเกิด	19 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

