

5000

**ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**

นายกฤษณ์ศต เนติบัณฑิตฤทธิ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

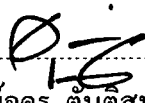
**Management Administration Capabilities Regarding Services
of the Phranakhon Rajabhat University**


Mr.Kridsata Netibunluerit


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
2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ จิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ชื่อและนามสกุล นายกฤษณ์ศต เนติบัณฑิตฤทธิ์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปลกล้า

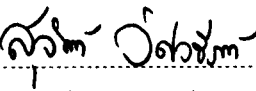
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุตร ตันติสุนทร)


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


..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปลกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

วันที่ 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ จิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้วิจัย นายกฤษณ์ศต เนติบัณฑิตฤทธิ์ ปริญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ รุกปล้ำ

ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2) แนวทางการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท และเอก รวม 1,361 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,026 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ที่สำคัญคือ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ (2) แนวทางการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ที่สำคัญคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย รวมทั้งสายด่วน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาประสบผลสำเร็จ ที่สำคัญคือ การที่บุคลากรมีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการ

คำสำคัญ จิตความสามารถ การบริหารจัดการ การให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Thesis title: Management Administration Capabilities Regarding Services of the Phranakhon Rajabhat University

Researcher: Mr.Krudsata Netibunluerit; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Wiruch Wiruchnhipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2009

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) the problems of management administration regarding services of the Phranakhon Rajabhat University, (2) the development guidelines of capabilities regarding services of the Phranakhon Rajabhat University, and (3) the factors taking important parts of the success of the development guidelines of capabilities regarding services of the Phranakhon Rajabhat University.

This study was a survey research using questionnaires. The questionnaires were pre-tested and checking for validity and 0.95 level of reliability. 1,361 sample groups divided into undergraduate students and graduate students with the amount of 1,026, equal to 82.36% of total samples. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test. The in-dept interview of experts was also applied.

The study results showed that (1) the vital problem was the insufficiency of equipments and facilitating materials of data serving for students; (2) the main development guideline of management administration capabilities regarding services was the Phranakhon Rajabhat University should-increase the numbers of computer, the computer network, as well as the hotline services; and (3) the main factor that took important parts of the success of development guidelines of capabilities regarding services was the well educated, experienced, and expert officers in services.

Keywords: Capabilities, management administration, services, the Phranakhon Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์อุคร ตันติสุนทร อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปล้ำ และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและ ติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ ทุ่มเทให้ความรู้แก่ผู้ศึกษา อีกทั้งอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้ง 9 ท่านที่ช่วย อนุเคราะห์แจกและเก็บแบบสอบถามแก่ผู้ศึกษา ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้การบริการเป็นอย่างดี ขอขอบคุณนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอกของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานของผู้ศึกษาในการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระ เพื่อให้โอกาสแก่ผู้ศึกษาได้ ค้นคว้าหาข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่น Wirmpa5 ที่มีการสร้างพลังกลุ่มในทาง สร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือกัน และให้กำลังใจกันเสมอมา

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ขอขอบคุณพี่สาว และน้องสาวของผู้ศึกษา ตลอดจนภรรยาที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาตลอดมา อีกทั้งลูกสาวที่น่ารักที่เป็น กำลังใจทำให้ผู้ศึกษาพยายามค้นคว้าด้วยความตั้งใจจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จ

กฤษณ์ศต เนติบัณฑิตฤทธิ

มกราคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดหรือความหมายของการพัฒนา ชีดความสามารถ การบริหารจัดการ และการให้บริการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เรียกว่า การบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	25
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาชีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ	32
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาทำการวิจัย	51
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	55
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	57
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ กลุ่มตัวอย่าง	99
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	113
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
สรุปการวิจัย	114
อภิปรายผล	120
ข้อเสนอแนะ	133
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	149
ก แบบสอบถาม	150
ข การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	159
ประวัติผู้วิจัย	162

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ (รูปธรรม) และด้านจิตใจ (นามธรรม) 29
ตารางที่ 2.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก..... 31
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามนักศึกษา 2 ประเภท 40
ตารางที่ 3.2	ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ 52
ตารางที่ 4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 55
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการ การบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน 58
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน 71
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 3M 84
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบ ภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของ ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 88

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.6 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง</p>	93
<p>ตารางที่ 4.7 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2</p>	96
<p>ตารางที่ 4.8 คำสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา <u>สอง</u> แนวทางการพัฒนา <u>สาม</u> ปัจจัย <u>สี่</u> การเปรียบเทียบภาพรวม ขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มนำ และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน</p>	100

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	5
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดรองที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้	7
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสามารถ (3C model)	16
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสำหรับงานให้บริการ	36
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	48
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยนำ กรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ที่ ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา มาปรับใช้	123

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานศึกษาในกำกับของรัฐเป็นสถาบันที่มีความสำคัญมาก เพราะสถานศึกษามีภารกิจในการให้บริการด้านการศึกษาแก่ประชาชน เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เป็นคนที่มีรู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544: 1) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา”) ดังนั้น สถานศึกษาจึงได้พยายามหาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการหน่วยงานของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการที่สนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่เข้าศึกษา ซึ่งก็คือนักเรียนนั่นเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นมหาวิทยาลัยที่สถาปนาขึ้น โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นสถานศึกษาที่มีประวัติยาวนานเก่าแก่กว่าร้อยปี ทำหน้าที่ผลิตครู อาจารย์ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2435 ปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก โดยมีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานงานวิชาการร่วมกับคณะ มีภารกิจให้บริการในด้านวิชาการและการสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เท่าที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้พบปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการบางประการ อันส่งผลด้านลบต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการ ตัวอย่างเช่น (1) **ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน** บุคลากรบางส่วนขอมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครไม่อาจให้คำแนะนำ และคำชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา (2) **ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน** บุคลากรบางส่วนขาดความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา (3) **ปัญหาด้านการเปิดเผยข้อมูล** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครขาดวัตถุประสงค์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลแก่นักศึกษา (4) **ปัญหาด้านการติดตามตรวจสอบ** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครขาดระบบการติดตามและการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร

บุคลากร และ (5) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครขาด การนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษา

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญของสถานศึกษาหรือมหาวิทยาลัย อำนวยหน้าที่หรือ หน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครดังกล่าว ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก ทั้งนี้ จะเป็น ประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและในทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชน หรือผู้รับบริการคือนักศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของ การศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ได้มีการแสดง “เหตุผลของการกำหนด วัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และ นำวัตถุประสงค์การวิจัยแต่ละข้อ ไปใช้ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐาน หรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กัน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553:7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ในการศึกษา ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งถือว่าเป็น ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่เป็นอดีตและขณะกำลังศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับ แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครต่อไป วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จึงถือได้ว่า สอดคล้องกับวิธีการแสวงหาความรู้ความเข้าใจที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เพิ่มขึ้น

2.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาเรื่องขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่อาจสมบูรณ์ได้ถ้าขาดข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ขึ้นเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางสำหรับประยุกต์ใช้ หรือเสนอแนวทางการพัฒนาในเรื่องขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในอนาคต วัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาซึ่งมีพื้นฐานมาจากการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ข้อ 2.1 ข้างต้น จึงทำให้มีแนวโน้มว่าจะมีข้อมูลมากเพียงพอที่จะทำนาย หรือแสดงความคิดเห็นสำหรับอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางการพัฒนาได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบมากขึ้น

2.3 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบความสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึง ได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ 3 ด้าน (3M) ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) และด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาปัจจัยดังกล่าว อันจะทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในหัวข้อ 2.2 มีน้ำหนัก น่าเชื่อถือ และบังเกิดผลในทางปฏิบัติจริงมากยิ่งขึ้น

2.4 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษารวม ไม่ว่าจะเป็นภาพรวมขีดความสามารถหรือภาพรวมแนวโน้มถือได้ว่าเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นสำหรับอนาคต ข้อมูลส่วนนี้จึงมีประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดวิสัยทัศน์ และการวางแผนการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้อย่างทันสมัย และตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

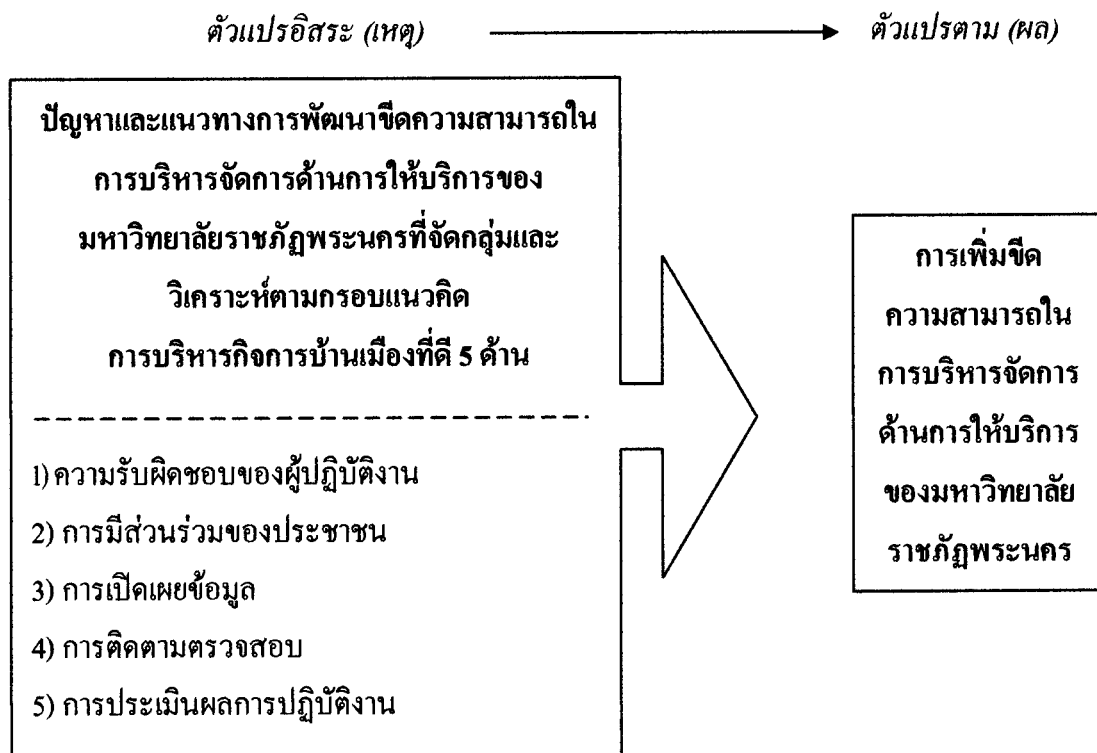
เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในเชิงเปรียบเทียบให้มีความครอบคลุมและสมบูรณ์ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง เพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 5 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.5) ดังกล่าวข้างต้น โดยทั่วไปมักมีการกำหนดสมมติฐานไว้เพื่อให้ดูทันสมัย และเป็นการนำประเด็นสำคัญๆ มาตั้งเป็นสมมติฐานเพื่อต้องการเน้นหรือชูประเด็นนั้นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าการตั้งสมมติฐานไว้ล่วงหน้านั้น จะเป็นการชี้นำทำให้การศึกษาคาดความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบหรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าแล้ว ผู้ศึกษาจึงไม่ต้องการชี้นำเช่นนั้น อีกทั้งผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญไปใส่ในวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้เรียบร้อยแล้ว การตั้งสมมติฐานจึงเป็นเพียงหัวข้อย่อย ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน อาจทำให้หลงประเด็น และไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญมากกว่า อันอาจนำไปสู่การศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการพิสูจน์สมมติฐานแต่ละข้อมากกว่าการศึกษาที่ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน” ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 156 ลงวันที่ 4 กันยายน 2534) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545) ที่นำเสนอโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 4) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการจัดกลุ่มและ

การวิเคราะห์ “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” และ “แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือเป็นวัตถุประสงค์หลักจำนวน 2 ข้อ กรอบแนวคิดหลักดังกล่าวนี้ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ต่อจากนี้ไปเรียกว่า กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ (cause) ส่วน “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) ดังภาพที่ 1.1



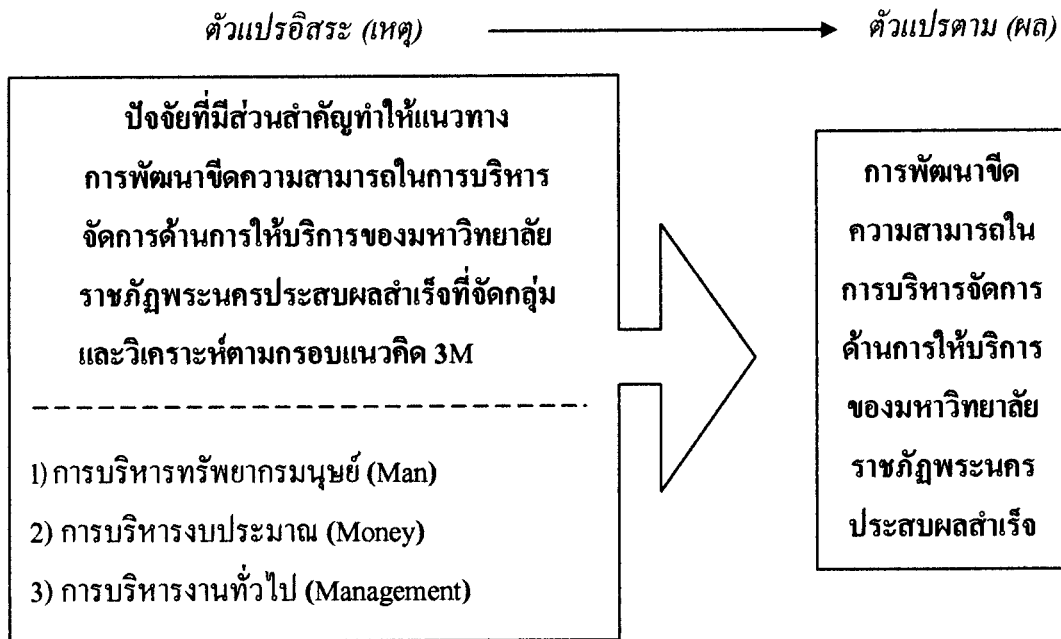
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดหลักที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่นำกรอบแนวคิดหลักที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เหมาะสม

สอดคล้องกับการประยุกต์ใช้ในเชิงปฏิบัติการของการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อีกทั้งเป็นกรอบแนวคิดที่สนับสนุนการสร้างประโยชน์สุข และการตอบสนองความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดนี้ก็มีข้อบกพร่องด้วย เช่น กรอบแนวคิดนี้สามารถนำมาปรับใช้ได้กับสภาพปัจจุบันเท่านั้น ซึ่งลักษณะการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นสูงมาใช้แทนบุคลากร หรือการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลง โครงสร้างการบริหารจัดการใหม่ และมีการจัดอัตรากำลังที่แตกต่างไปจากปัจจุบัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน เช่น สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลให้การนำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้มีข้อบกพร่องได้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M” ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) และด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) มาเป็นกรอบแนวคิดรองในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์รองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ” โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 3M” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วน “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
กับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ 3M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่กะทัดรัด ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการ เป็นสากล เป็นที่รู้จัก คู่้นเคย และได้นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ

กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดหลักที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน รวมทั้งกรอบแนวคิดรองที่เรียกว่า 3M ดังที่ได้กล่าวไว้แล้ว

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 5 บท ซึ่งมีสาระสำคัญในแต่ละบท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต (internet) ผลงานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ นำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนามอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับนำข้อมูลดังกล่าวมาอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ด้วย ในตอนสุดท้ายเป็นบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ จำนวนนักศึกษาเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาคั้งนี้ โดยหมายถึงนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 1,540 คน

ประเภทที่ 2 นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 จำนวน 487 คน

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (1,540 + 487) เท่ากับ 2,027 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนนักศึกษาที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ดังนี้

ประเภทที่ 1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 953 คน

ประเภทที่ 2 นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 จำนวน 408 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (953 + 408) เท่ากับ 1,361 คน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพราะประชากรและกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้เพราะเป็นผู้รับบริการหรือเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครซึ่งอยู่ใกล้ชิด เคยได้รับบริการมาตั้งแต่เริ่มเข้าเป็นนักศึกษา และได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทำให้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพมาก จำนวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ได้มาจากการใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1977: 398) ในหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 98 หรือระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,361 คน

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยของการศึกษานี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านการประสานงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษานี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงการให้บริการการศึกษา ณ ศูนย์บริการการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท ได้แก่ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 และ (2) นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 เท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมไปถึงบุคคลอื่น เช่น ครูอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ เพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางเกินไป

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดคำจำกัดความหรือกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น (2) สื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ตรงกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง (3) ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็นและสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ประกอบด้วย 6 หัวข้อ โดยผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อตามหัวข้อวิทยานิพนธ์ และกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 ชัดความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

6.2 การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ หรือนักศึกษา และประเทศชาติ

6.3 การให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และบุคลากรที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือนักศึกษา

6.4 การบริหารจัดการด้านการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือนักศึกษาในทิศทางที่เจริญก้าวหน้า และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการหรือนักศึกษา และประเทศชาติ

6.5 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หมายถึง สถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

6.6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน หมายถึง กรอบแนวคิดหลัก หรือแนวทางการปฏิบัติงาน หรือการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักส่งเสริมวิชาการและ

งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.6.1 ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน และความพยายามในการพัฒนางานบริการที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งการยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น

6.6.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือนักศึกษา หรือตัวแทนนักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วม นับตั้งแต่การเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผน การปฏิบัติ การรับบริการ และด้านการติดตามผลจากการให้บริการในฐานะผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้รับผลกระทบ โดยตรงจากการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา

6.6.3 การเปิดเผยข้อมูล หมายถึง แนวทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติและการกำหนดประเภทของเอกสาร ข่าวสาร และข้อมูลทางการศึกษาที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ผู้รับบริการหรือนักศึกษามีสิทธิเข้าถึง รวมทั้งการกำหนดระยะเวลาการให้บริการเอกสาร ข่าวสาร และข้อมูลทางการศึกษาดังกล่าวแก่ผู้รับบริการ โดยยึดหลักเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

6.6.4 การติดตามตรวจสอบ หมายถึง การหาคำตอบของความรับผิดชอบในผลงานหรือผลการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในทุกขั้นตอน

6.6.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานในหน้าที่ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รับผิดชอบจากการพิจารณาผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้ โดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมาย และเวลาที่กำหนดไว้แน่นอน โดยผู้บังคับบัญชา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลผลิต พัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอด และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ กล่าวคือ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทางวิชาการ คือ องค์ความรู้ด้านการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการหรืองานบริการ โดยผลการศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหา และ (2) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ (4) การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิดหลักที่เรียกว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน และกรอบแนวคิดรองที่เรียกว่า 3M

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างน้อย 2 ข้อ ดังนี้

7.2.1 ประโยชน์ในทางวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งนักศึกษา ทำให้ได้ทราบและเข้าใจกรอบแนวคิดหลักที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน และกรอบแนวคิดรองที่เรียกว่า 3M รวมทั้งทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านงานบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาประสบผลสำเร็จ โดยนำไปใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัย ตลอดจนการต่อยอดการวิจัยเพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ต่อไปอีก

7.2.2 ประโยชน์ในทางวิชาการต่อสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินงาน ในลักษณะเดียวกัน สถาบันอื่น ๆ อาจนำความรู้ทางวิชาการไปข้อมูลประกอบการวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ บุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนประชาชนจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติ อย่างน้อย 4 ข้อ ดังนี้

7.3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครอาจนำข้อมูลใช้ประโยชน์ในการประเมินตนเองในเรื่องจุดเด่น จุดด้อย ข้อจำกัด และโอกาสของการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

7.3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครอาจใช้ข้อมูลประกอบการจัดทำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติที่สอดคล้องและการสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือนักศึกษา

7.3.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครนำผลการศึกษาไปเปรียบเทียบกับศึกษา งานบริการกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินงานในลักษณะเดียวกัน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.3.4 ในส่วนของประชาชน ผู้รับบริการ และนักศึกษา หากนำผลการศึกษานี้ไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการและการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการหรืองานบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือในการติดตาม และการตรวจสอบการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หรือหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอื่น ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายด้วย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยการค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร ผลงานวิจัย ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ มาไว้ในบทนี้ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประโยชน์รวมตลอดทั้งมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้อหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาด้วย กล่าวคือ จะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจว่า (1) เรื่องที่กำลังศึกษา ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วมากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และ (4) หากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้ว ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษา โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัย (2) วัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) วิธีดำเนินงานวิจัย (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหา ตลอดจนข้อเสนอนะหรือเสนอแนวทางแก้ไขของการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการนำเสนอตามหัวข้อวิทยานิพนธ์และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยจัดแบ่งเป็น 4 หัวข้อ เรียงตามลำดับจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ รวมทั้งเรียงตามลำดับปี พ.ศ. เก่าที่สุด ไปยังปี พ.ศ. ใหม่สุด แต่หากในเนื้อหาส่วนนั้นมีการอ้างอิงพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ก็จะนำพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานมาเป็นลำดับแรก

1. แนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถ การบริหารจัดการ และการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1. แนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถ การบริหารจัดการ และการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรม หรือค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถ การบริหารจัดการ และการให้บริการ มานำเสนอไว้ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถ (2) แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ และ (3) ความหมายของการให้บริการ ดังนี้

1.1 แนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถ ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของขีดความสามารถ ดังนี้

อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ (2547: 3) ในหนังสือ เรื่อง “Career Development in Practice” ได้กล่าวถึงประเภทของขีดความสามารถไว้ 3 ประเภท ได้แก่

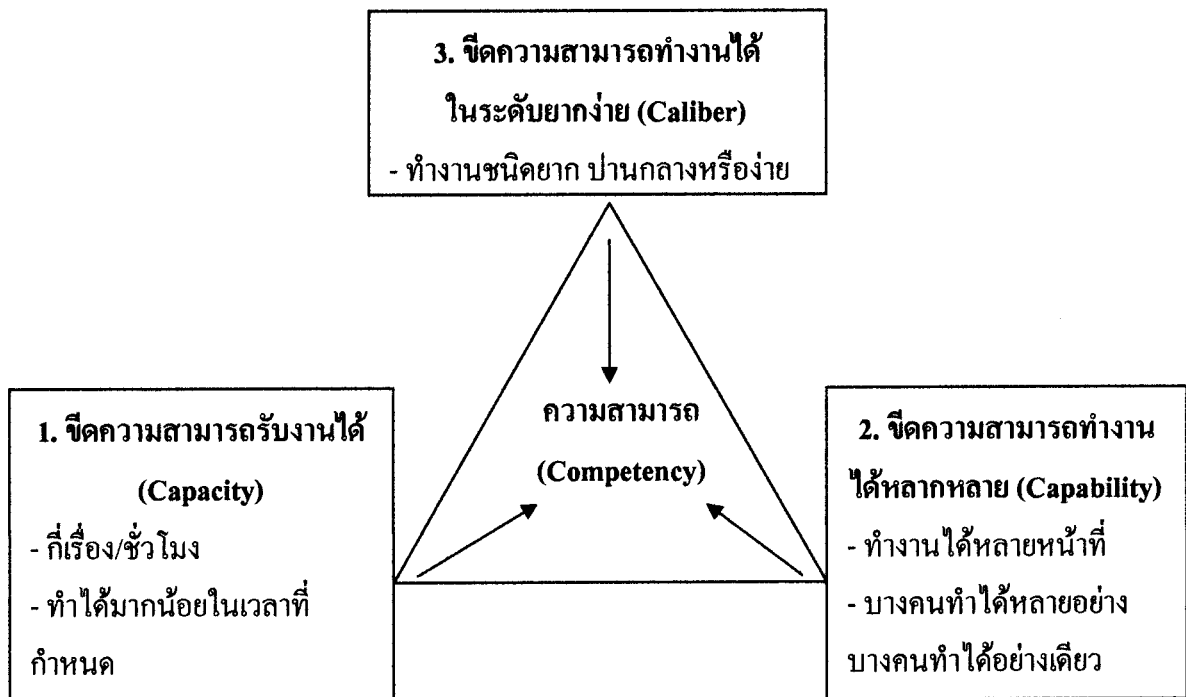
1. ขีดความสามารถหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของ พฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีขีดความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร

2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร (managerial competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (role-based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ การคำนึงถึงต้นทุน การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์ และการเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

3. ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ ความรู้ ความสามารถในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (job-based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรควรมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชี ควรมีความรู้ทางการบัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิด functional competency หรือเป็น job competency เป็น technical competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าขีดความสามารถชนิดที่เป็นขีดความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่ง

สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

วิทยา ปัญญานนท์ (2548) ในบทความ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ” ค้นคืนวันที่ 2 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.budmgt.com> ได้อธิบายถึงขีดความสามารถส่วนบุคคลโดยใช้ตัวแบบจำลองความสามารถ (3C model) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความสามารถ (3C model)

จากภาพที่ 2.1 อธิบายการพิจารณาขีดความสามารถในแต่ละด้านจากแบบจำลอง 3C ประกอบด้วย (1) Capacity เป็นขีดความสามารถที่จะรับงานได้มากน้อยเท่าใด ต่อชั่วโมง ต่อวัน ต่อสัปดาห์ หรือต่อเดือน ตามความจุของงานที่จะทำได้ บางคนรับงานได้มาก บางคนรับงานได้น้อย (2) Capability เป็นขีดความสามารถที่จะทำงานได้หลากหลายชนิด บางคนทำงานได้หลายชนิดบางคนมีความสามารถเฉพาะอย่างไม่สามารถพัฒนาทักษะให้มีหลายด้าน และ (3) Caliber เป็นขีดความสามารถว่าทำงานได้ในระดับยากมาก ยากปานกลาง หรือง่าย

สยามธุรกิจ (2552) ในบทความ เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน” ค้นคืนวันที่ 2 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.siaminfobiz.com> ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ

การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานนั้นองค์กรจะต้องเน้นการพัฒนาที่ทัศนคติ (attitude) อุปนิสัย (trait) ค่านิยม (social value) นอกเหนือจากทักษะ (skill) ความรู้ (knowledge) และความสามารถของพนักงาน (capability) เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้จะถูกใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล แต่เนื่องจากความสามารถของแต่ละคน และความต้องการในการพัฒนาที่ไม่เหมือนกัน การพัฒนาพนักงานเหล่านี้ต้องมีการประเมินผลและติดตามอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์องค์กรที่สุด

แม็คเคลีแลนด์ (McClelland) (1973) อ้างใน ชัชวาล ทัศนวิชัย (2551) ในบทความ เรื่อง “สมรรถนะกับการบริหารทรัพยากรบุคคล : แนวคิดและบริบท” ค้นคืนวันที่ 10 เมษายน 2552 จาก <http://www.tpa.or.th> สมรรถนะหรือขีดความสามารถ จากการศึกษาและข้อสรุปจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม เมื่อพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ คือ สมรรถนะพื้นฐาน (threshold competency) ได้แก่ ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานดี ออกจากผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลางได้ และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (differentiating competency) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมี แต่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลางไม่มี สมรรถนะนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่ปฏิบัติงานดี และผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลาง

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายคำว่า ขีดความสามารถ ของนักวิชาการข้างต้น ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือความหมายของขีดความสามารถไว้อย่างหลากหลาย เช่น อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ ได้กล่าวถึงประเภทของขีดความสามารถไว้ 3 ประเภท ได้แก่ ขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถด้านการบริหาร และขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน ส่วน วิทยา ปัญญานนท์ ได้อธิบายถึงขีดความสามารถส่วนบุคคลโดยใช้ตัวแบบจำลอง ความสามารถ (3C model) ประกอบด้วย (1) Capacity เป็นขีดความสามารถที่จะรับงานได้มากน้อยเท่าใด (2) Capability เป็นขีดความสามารถที่จะทำงานได้หลากหลายชนิด และ (3) Caliber เป็นขีดความสามารถว่าทำงานได้ในระดับยากมาก ยากปานกลาง หรือง่าย ในขณะที่ สยามธุรกิจ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถ โดยเน้นการพัฒนาที่ทัศนคติ อุปนิสัย ค่านิยม นอกเหนือจากทักษะ ความรู้ และความสามารถ ของพนักงาน ส่วน แม็คเคลีแลนด์ กล่าวว่า สมรรถนะหรือขีดความสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะพื้นฐาน และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง จากความหมายดังกล่าวนี้

ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดหรือความหมายของคำว่า ขีดความสามารถ ของ วิทยา ปัญญานนท์ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ

งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับ เหตุผลที่นำความหมายของแนวคิดหรือความหมายของจิตความสามารถของ วิทยา ปัญญานนท์ มา ปรับใช้เป็นหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่มี เนื้อหาสาระกระชับ ครอบคลุม ชัดเจน และนำมาปรับใช้กับการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างสอดคล้อง และเหมาะสม

1.2 แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ สำหรับคำว่า “การบริหารจัดการ” นี้ เป็นกระบวนการที่มีการนำมาใช้กันมานานแล้ว เพียงแต่คำที่ใช้เรียกนั้นอาจแตกต่างกันไปตาม ยุคสมัยหรือตามพัฒนาการของคำ เช่น ในสมัยสุโขทัยใช้คำว่า “การปกครอง” สมัยจอมพล ถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรี ใช้คำว่า “การบริหารการพัฒนา” พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ใช้คำว่า “การพัฒนา” พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นำคำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้ พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ ก็ได้้นำคำว่า “การบริหารจัดการ” มาใช้เช่นกัน จนถึงปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในอนาคตอาจมีแนวโน้มว่าจะเกิด คำใหม่ขึ้นมาอีก เช่น การบริหารการบริการ การบริหารจัดการสำนักหรือการบริหารความรู้ผิดรู้ชอบ การบริหารคุณธรรม และการบริหารการเมือง เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดหรือ ความหมายของการบริหารจัดการ ไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” ได้ กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ (1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน การ บริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร (2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ใน องค์กรและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และ (3) ในด้านของความรับผิดชอบงาน บริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการ บริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 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 การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงเพิ่มขึ้น รวมทั้งทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจ ด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่อง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 89-91) ในรัฐสภาสาร เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ยังได้แสดงความเห็นไว้ว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐ และการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” 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 และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า management administration มาใช้ เช่น

5.1 Fair Leigh Dickingson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศ
แคนาดา

5.2 Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3 Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4 University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนทิคัต
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) ในมลรัฐ
แมริแลนด์

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

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของการบริหาร
จัดการข้างต้น ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการไว้อย่างหลากหลาย
เช่น รงชัย ตันติวงษ์ ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่เป็นผู้นำหรือ
หัวหน้างาน ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และด้านความรับผิดชอบ ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภา
วรรณ ได้อธิบายแนวคิดหรือความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ไว้มาก เฉพาะที่สำคัญสรุป
ได้ว่า การบริหารจัดการ เป็นแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

จากความหมายที่ยกมา ผู้ศึกษาได้เลือกแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการ
ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า
การบริหารจัดการ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการคือนักศึกษาผู้รับบริการ และ ประเทศชาติ สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานหรือ แนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการ ปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวกกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1.3 แนวคิดหรือความหมายของการให้บริการ การให้บริการเป็นหัวใจของการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในมาตรา 70 ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ เจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวย ความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน” สำหรับคำว่า การบริการได้มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ แนวคิดหรือความหมาย ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 457) ได้ให้ความหมาย ของการบริการ ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ชาญยุทธ์ ภาณุทัต (มปป.) ในบทความ เรื่อง “การให้บริการที่เป็นเลิศ” ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ld-training.doae.go.th> ได้กล่าวถึงการบริการของภาครัฐที่กำหนด ไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. 2532 วันที่ 12 เมษายน 2532 ประกาศบังคับใช้ระเบียบหลักการสำคัญ ดังนี้

1. เปลี่ยนวิธีปฏิบัติราชการให้เป็นระบบเปิดต้องประกาศให้ประชาชนทราบ การดำเนินการ
 2. เพื่อให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
 3. ปรับปรุงการบริการของรัฐคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นสำคัญ
- สมชาติ กิจยรรยง (2521: 42) ในหนังสือ เรื่อง “สร้างบริการสร้างความประทับใจ” ได้กล่าวถึงความหมาย การบริการ ไว้ว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำเพื่อผู้อื่นอย่างมี ความรับผิดชอบและมีความสุข

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536: 58) ในหนังสือ เรื่อง “คู่มือแก้ไขปัญหาการขาย และการบริการ” ได้อธิบายว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลา ที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

5. ความจริงใจ (sincerity)
6. มีไหวพริบ (tact)
7. มีอริยาศัย (courtesy)
8. ยิ้มแย้มแจ่มใส (cheerfulness)
9. ความเป็นมิตร (friendliness)
10. ความสามารถในการประยุกต์ (application)

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538: 7) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในงานบริการ” ได้กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

บริษัท สยามทีวี (2539: 1) ในเอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “Client Service in Action” ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของธรรมชาติมนุษย์

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1) ในเอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “การบริการ” ได้ให้ความหมายของ งานบริการ ไว้ว่า คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอริยาศัยเป็นพื้นฐาน

นฤมล โชติเวช (2539: 10) ในเอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “ใส่ใจดูแลคุณ” ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี service mind ว่าเป็นการ “ให้” กับลูกค้าจะรับทราบได้จาก พฤติกรรมและสิ่งทีออกมาจากสายตาของเรา

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) (1954: 187) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service” อธิบายถึงความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ วัดได้จาก

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ
3. การให้บริการที่มากพอ คือ การให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ขาดหายค้างคา
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

รัช สุวดีกุล (2537: 68) ในวารสารเทศาภิบาล เรื่อง “วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ” มีความเห็นว่า ผู้ให้บริการควรมีลักษณะ ดังนี้

1. สุภาพอ่อนโยน
2. สมานฉันท์
3. สุนทรียทางภาษา
4. จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
5. มีขันติ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538: 7) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในงานบริการ” ได้อธิบายถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntary manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

เดอะมอลล์ (The Mall) (2538: 2, 9) ในเอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง “การบริการลูกค้า” เห็นว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะธุรกิจหรือกิจการใด ๆ จะต้องมีการบริการอยู่เสมอ และจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ และยังคงกล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
2. ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
3. การจดจำ (memory) เรื่องราวต่าง ๆ
4. ความกระตือรือร้น (enthusiasm)

สรุป จากการนำทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของการบริการ พบว่า มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดหรือความหมายของการบริการ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มแรก กล่าวถึงความหมายของการบริการ ในลักษณะของการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมชาติ กิจยรรยง ที่ได้กล่าวถึงความหมาย การบริการว่า เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในขณะที่ พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา สรุปว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ บริษัท สยามทีวี ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการตอบสนองความต้องการ (2) กลุ่มต่อมา กล่าวถึงคุณลักษณะหรือลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้อธิบายคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี จากคำว่า “SERVICE” ส่วน เดอะมอลล์ อธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี ที่สอดคล้องกัน และ (3) กลุ่มสุดท้าย กล่าวถึงกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ชาญยุทธ์ ภาณุทัต ได้กล่าวถึง การบริการของภาครัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. 2532 ในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายของกลุ่มแรกที่ให้ความหมายคำว่า การให้บริการ ในลักษณะของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การให้ประชาชนในสิ่งที่ต้องการ และหรือการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหรือความหมายดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการ ที่ใช้ในที่นี่โดยหมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และบุคลากรที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำแนวคิดหรือความหมายของนักวิชาการดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางหลักในการกำหนดความหมาย เนื่องจากการให้ความหมายมีความสมบูรณ์และครอบคลุมสาระสำคัญของ การให้บริการ รวมทั้งนำไปใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้ได้เหมาะสม

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากความหมายของการบริหารจัดการและการให้บริการแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้สรุปความหมายของคำว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ได้ว่าหมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือนักศึกษาในทิศทางที่เจริญก้าวหน้าขึ้น และมีคุณภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการหรือนักศึกษา และประเทศชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการวิจัยมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ด้วย อันได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย โดยสาระสำคัญในมาตรา 70 บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน และในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 มีสาระสำคัญว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2540)

อานันท์ ปันยารชุน (2541: 2) ในหนังสือพิมพ์มติชน เรื่อง “ธรรมรัฐกับอนาคตของประเทศไทย” ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง ผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรม ซึ่งบุคคล สถาบัน ทั้งในภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงในหลายทาง มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้งกันได้ โดยสาระของ good governance คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่านโยบายที่กำหนดไว้ได้ผล

ธีรยุทธ บุญมี (2541: 2) ในหนังสือ เรื่อง “ธรรมรัฐแห่งชาติพุทธศาสตร์ผู้หายนะประเทศไทย” ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดิน ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรมและตรวจสอบได้ การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทาง ระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตยและฝ่ายสังคมเอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ (non-governmental organization, NGOs) โดยเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การร่วมมือกันกำหนดนโยบาย และการจัดการตนเองของภาคทางสังคมเพิ่มมากขึ้นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นธรรมมากขึ้น

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541: 3) ในหนังสือ เรื่อง “Good Governance กับการปฏิรูป การศึกษาการเมือง” ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่กลไกของรัฐ ทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542: 10) ในหนังสือ เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย” ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การมีระบบโครงสร้าง และการมี กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหาร จัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี

ประเวศ วะสี (2542: 4) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศาสตร์ชาติ” ได้ให้ความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า หมายถึง สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ ๆ ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน การให้ความสำคัญกับองค์กรประชาสังคม ซึ่งมีส่วนในการสร้าง ความเข้มแข็งให้กับชุมชนเมื่อพิจารณาถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีก็จะรวมถึงความ โปร่งใส ความถูกต้องของทั้งสามภาค

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543: 35) ในวารสารการศึกษานอกโรงเรียน เรื่อง “ตัวชี้วัด การบริหารกิจการที่ดีในมหาวิทยาลัย” ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า หมายถึง กลไกการทำงานของหน่วยงานใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล ระบบราชการ หรืออะไรก็ตามที่มี รูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณา 3 เรื่องหลัก ๆ ได้แก่ หลักการและวิธีการที่ดี และ ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพด้วย ซึ่งต้องมีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีความเป็นธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อ

สุดจิต นิมิตรกุล (2543: 13-24) ในหนังสือ เรื่อง “กระทรวงมหาดไทยกับการบริหาร จัดการที่ดี การปกครองที่ดี Good Governance” ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความสามัคคีรวมกันเป็นพลังก่อให้เกิด การพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนส่งเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อ บรรเทาป้องกันและแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และ การปกครองแบบประชาธิปไตย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) ในบทความ เรื่อง “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ค้นคืนวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.ocsc.go.th/> ได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง กติกา กฎเกณฑ์ ที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมที่ใช้ในการธำรงรักษาสังคมบ้านเมืองและสังคม อันหมายถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์การและกลไกองค์กรของรัฐบาล และที่ไม่ใช่แค่ส่วนราชการแต่หมายรวมถึง องค์กรเอกชน ชมรม สมาคม นิติบุคคลเอกชนและอื่น ๆ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 4) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์ และการพัฒนา” ได้เสนอกรอบการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ประการ ตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545” ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน

สรุป จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เรียกว่าแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าเครื่องมือที่สำคัญของการนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่บัญญัติไว้ในหมวด 4 และในหมวด 5 ได้บัญญัติให้เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และต้องส่งเสริมหน่วยงานของรัฐในการใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอีกด้วย พร้อมกันนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายคนได้ให้ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้อย่างน่าสนใจ เช่น อานันท์ ปันยารชุน กล่าวว่า เกี่ยวกับผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรมการผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้งกัน ได้เพื่อทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับ ชิริยุทธ บุญมี ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้อย่างสอดคล้องกันกับ อานันท์ ปันยารชุน และได้เสริมอีกว่า การบริหารประเทศที่ดีควรเป็นความร่วมมือแบบสื่อสาร 2 ทางระหว่างรัฐบาลประชาธิปไตยและฝ่ายสังคม เอกชน องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ ส่วน ชัยอนันต์ สมุทวณิช ได้ให้ความหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหาร มีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อภาค ประชาชน โปร่งใส ขณะที่ บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และประเวศ วะสี ได้ให้ความหมายของการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดีไว้อย่างสอดคล้องกันว่าหมายถึง การมีระบบ โครงสร้าง และการมีกระบวนการ และความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้แล้ว ปรัชญา เวสารัชช ได้กล่าวเสริมอีกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ กลไกการทำงานของหน่วยงานใด ๆ ที่มี รูปแบบวิธีการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจาก 3 เรื่องหลัก ได้แก่ หลักการและวิธีการที่ดี และ ผลลัพธ์ที่ดีมีคุณภาพ ในส่วนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้เสนอกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ตาม “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545”

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนด ความหมายหรือกรอบแนวคิดของแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ใช้ในที่นี้ โดยหมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายหรือกรอบแนวคิดหลักการวิจัยที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจาก กรอบคลุมสาระสำคัญ เข้าใจง่าย ตลอดจนสอดคล้องและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและวิธีการเปรียบเทียบการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 66-67) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” มาใช้ประกอบการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องเหมาะสมภาพรวมตัวชี้วัดที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้กับตัวชี้วัดอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันรวม 3 ตัว ได้แก่ (1) การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (2) การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ประการ และ (3) การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ประการ ดังตารางที่ 2.1

หมายเหตุ เนื้อหาการนำเสนอตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2 ต่อไปนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิดหลักเพื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดหรือการบริหารจัดการตามแนวทางอื่น

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ (รูปธรรม) และด้านจิตใจ (นามธรรม)

ตัวชี้วัดการบริหาร		
จัดการ 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ (รูปธรรม)	ด้านจิตใจ (นามธรรม)
1. การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน	
2. การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม 10 ด้าน		(1) การรักษาความลับ (2) การรู้จักข่มใจตนเอง (3) ความอดทน (4) การละความชั่ว (5) การเสียสละ (6) ความเมตตา (7) ความสามัคคี (8) ความสุจริต (9) ความเที่ยงธรรม และ (10) การส่งเสริมคนดี
3. การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม 10 ด้าน		(1) ทาน (2) ศีล (3) บริจาค (4) ความซื่อตรง (5) ความอ่อนโยน (6) ความเพียร (7) ความไม่โกรธ (8) ความไม่เบียดเบียน (9) ความอดทน และ (10) ความเที่ยงธรรม

สรุป จากศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เรียกว่า แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นกระบวนการทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์หรือเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ครอบคลุมและครบถ้วน กรอบแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ได้อย่างผสมกลมกลืน หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารุ่นนี้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการเปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว (ชุดตัวชี้วัด) ในตารางที่ 2.1 นั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่ากรอบแนวคิดที่เรียกว่า การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านนี้ มีความเหมาะสมมากกว่ากรอบแนวคิดอื่นที่นำมาเปรียบเทียบกัน กล่าวคือ หลังจากผู้ศึกษาวิเคราะห์แล้วพบว่า กรอบแนวคิดนี้มีจุดเด่นและความสมบูรณ์ในเรื่องความเป็นรูปธรรม ในขณะที่ตัวชี้วัดอื่นมีเพียงเรื่องของจิตใจที่เป็นนามธรรมเพียงอย่างเดียว อีกทั้งในเรื่องของจิตใจนั้นเป็นตัวชี้วัดที่วัดได้ยากและมีความคลาดเคลื่อนสูง

อย่างไรก็ดี เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 3 ตัว โดยจัดแบ่งตามแนวทางหรือมรรควิธี (means) และจุดหมายปลายทาง (end) รวมทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) พบว่า (1) การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ถือว่าเป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี (2) การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมที่ประกอบด้วย 10 ด้าน ถือว่า เป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี และ (3) การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรมที่ประกอบด้วย 10 ด้าน ถือว่า เป็นตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า หรือตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการทั้ง 3 ตัวนี้ ล้วนมีลักษณะร่วมหรือปัจจัยร่วม (common factors) เดียวกัน คือ ล้วนเป็นตัวชี้วัดที่เป็นแนวทางหรือมรรควิธี อย่างไรก็ตาม การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการแต่ละตัวดังกล่าวนี้ อาจแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุด ตัวชี้วัด จำแนกตามแนวทางหรือมรรควิธีและจุดหมายปลายทาง รวมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ (ตัวชี้วัดหลัก) 3 ตัว/ชุดตัวชี้วัด	แนวทางหรือมรรควิธี (means) → จุดหมายปลายทาง (end)		
	ปัจจัยนำเข้า (input)	กระบวนการ (process)	ปัจจัยนำออก (output)
1. การบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	✓	✓	
2. การบริหารจัดการตาม แนวทางคุณธรรม 10 ด้าน	✓	✓	
3. การบริหารจัดการ ตามแนวทาง ทศพิธราชธรรม 10 ด้าน	✓	✓	

จากการเปรียบเทียบตารางที่ 2.1-ตารางที่ 2.2 สรุปได้ว่า การนำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดหลักหรือตัวชี้วัดนี้เป็นกรอบแนวคิดที่มีความเป็นนามธรรมที่สุดมีความเหมาะสมและง่ายต่อการวัดกว่าตัวชี้วัดอื่นในลักษณะเดียวกัน แต่ทั้งนี้เป็นธรรมดาที่กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบใดย่อมต้องมีข้อจำกัดหรือมีผู้โต้แย้งเสมอไม่มากก็น้อย โดยกรอบแนวคิดที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ย่อมมีข้อจำกัดด้วยและไม่อาจนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่สมบูรณ์ที่สุด ข้อจำกัดที่สำคัญ เช่น กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เหมาะสมกับสภาพในปัจจุบันเท่านั้น แต่ในอนาคตหากเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมืองขึ้น อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้บกพร่องได้บ้าง อย่างไรก็ตาม แม้จะมีข้อจำกัดบางประการ แต่กรอบแนวคิดนี้ก็มีข้อดีมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับข้อจำกัดดังกล่าว

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการไว้ ดังนี้

กนกศรี ชูระทอง (2545: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ เรื่อง “การประเมินผลโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” พบว่า ปัจจัยในเรื่องการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อโครงการ และประสบการณ์ในการไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่แตกต่างกัน

สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2546: 30-34) ในหนังสือเรื่อง “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546” ที่เสนอให้หน่วยงานราชการควรมีการปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการทำงานเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้คือ (1) กระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ (2) ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการทำงานลงร้อยละ 30-50 (3) ออกแบบกระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับระบบงาน และบทบาทภารกิจที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน (4) จัดตั้งศูนย์บริการร่วมในองค์กรเพื่อให้เป็นจุดรวมในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (5) จัดทำแผนและมีการกำหนดมาตรการลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน (6) คำนวณรายจ่ายต่อหน่วยงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ (7) จัดให้มีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ การอนุญาตและการสั่งการใดๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน (8) เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ และ (9) มีการจัดระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548: 85) ในหนังสือ เรื่อง “คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ” ได้เสนอความเห็นว่าจะนำเทคนิค Cycle-time มาใช้หาวิธีเพื่อลดต้นทุนโดยประสิทธิผลยังคงเดิม หรือการนำหลักการการบริหารคุณภาพ (PMQA) และตัวแบบ PDCAS (Plan-Do-Check-Act-Standard) มาใช้ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่งานให้บริการในภาครัฐ

ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่กล่าวถึงการติดตามและประเมินผลไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการควบคุมตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมิน ไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงาน อย่างเป็นรูปธรรม

สนอง ศีประดิษฐ์ (2549: 274, 279) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง “การบรรจุเป้าหมายในการปฏิบัติของมหาวิทยาลัย : ศึกษาเปรียบเทียบมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยพายัพ” โดยผลสรุปการเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้ง 3 มหาวิทยาลัย พบว่า ด้านโครงสร้างของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีรูปแบบการบริหารแบบแนวตั้งและแนวนอน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีรูปแบบการบริหารแบบไม่มียึดติดรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นไปตามสถานการณ์ และมหาวิทยาลัยพายัพมีรูปแบบการบริหารแบบแนวนอน ซึ่งรูปแบบการบริหารดังกล่าวเป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลให้มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบรรจุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน (1) วิชาการ (2) การเงินและงบประมาณ (3) ทรัพยากรมนุษย์ และ (4) บริหาร (ทั่วไป) ในขณะที่มหาวิทยาลัยที่เหลือทั้งสองแห่งบรรจุเป้าหมายเป็นบางส่วนและบรรจุเป้าหมายต่ำกว่าเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ค้นคืนวันที่ 3 ธันวาคม 2552 จาก <http://164.115.5.66/uploads/files/Strategies51-55.pdf> สรุปสาระสำคัญได้ว่า ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับการให้บริการและการทำงาน ที่มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยต้องการให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-service) เพื่อลดภาระ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ รวมทั้งการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ ณ ที่เดียวกันในลักษณะของศูนย์บริการร่วม ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จเฉพาะด้าน ตลอดจนการบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 83-84) ใน หนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” ได้นำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 8 ประการ ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป็นคำย่อไว้ว่า I AM READY อันได้แก่ (1) ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) (2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) (3) มีศีลธรรม

คุณธรรม (Morality) (4) ปรับตัวให้ทันโลก (Relevancy) (5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) (6) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) (7) มีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วม โปร่งใส (Democracy) และ (8) มุ่งเน้นผลงาน (Yield)

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 88) ใน หนังสือเล่มเดียวกันได้เสนอว่า หน่วยงานของรัฐ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม หรือร้องทุกข์จากการส่งข้อความ ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดบุคลากรรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง (hot line)

ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) ในบทความ เรื่อง “The Nature and Development of the Personnel Field” ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษาคืออบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ซึ่งการพัฒนานั้นคือ การพัฒนาการทำงานด้านทักษะและความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

โอบเลนสกี (Obolensky) (1994: 15) ในหนังสือเรื่อง “Practical business re-engineering: tools and techniques for achieving effective change” ได้กล่าวถึงการปรับระบบ เป็นเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายในและการควบคุมขององค์กร จากระบบแนวตั้งมาเป็นแนวราบ โดยจัด โครงสร้างเป็นแบบไขว้ มีการวางระบบสร้างทีมงานและโครงสร้างเป็นแนวราบ อีกทั้งกระบวนการทั้งระบบมุ่งให้การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เป็นสำคัญ

ไมเคิล จี. คอนเนอร์ (Michael G. Conner) (2000) ในบทความ เรื่อง “Understanding The Difference Between Men And Women” คืบค้นวันที่ 2 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.oregoncounseling.org/ArticlesPapers/Documents/ DifferencesMenWomen.html> นักจิตวิทยาคลินิก พบข้อสรุปว่า ผู้หญิงกับผู้ชายนอกจากจะแตกต่างกันในเรื่องของรูปลักษณ์ภายนอกที่เห็นอย่างเด่นชัดแล้วการแสดงออกและความนึกคิดก็ยังคงมีความต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้หญิงมีปริมาณเส้นประสาทที่เชื่อมระหว่างสมองซีกซ้ายและซีกขวามากกว่าผู้ชายถึง 4 เท่า นั่นหมายความว่า สมองทั้งสองซีกของผู้หญิงนั้นทำงานสัมพันธ์กันได้ดีกว่าผู้ชาย ความรู้สึคนึกคิด ความสามารถหรือการแสดงพฤติกรรมมีความละเอียดอ่อนและแตกต่างไปจากเพศชาย

สมศรี ศิริไหวประพันธ์ (2000: 131-132) ในคุณฉันทิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจคุณฉันทิพนธ์ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัย จอร์จ วอชิงตัน เรื่อง “The Concept, Practice, and Future of Human Resource Development in Thailand as Perceived by Thai Human Resources Practitioners” ให้ความเห็นว่า สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ

หน้าจัดเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติต้องสามารถช่วยกันคิดหาหนทางและวิธีการในการแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน

เออร์วิน และสแตนส์เบอร์รี่ (Irvin and Standsbury) (2004) ในบทความ เรื่อง “Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?” ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ไว้ว่า เมื่อองค์กรภาครัฐยอมสละอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่กลุ่มประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อให้ความร่วมมือกับประชาชนมากขึ้น การตัดสินใจนโยบายก็จะเกิดจากการปรึกษาหารือกันอย่างแท้จริงจากทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ผลลัพธ์ทางสังคมก็จะเกิดจากการประนีประนอมและหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

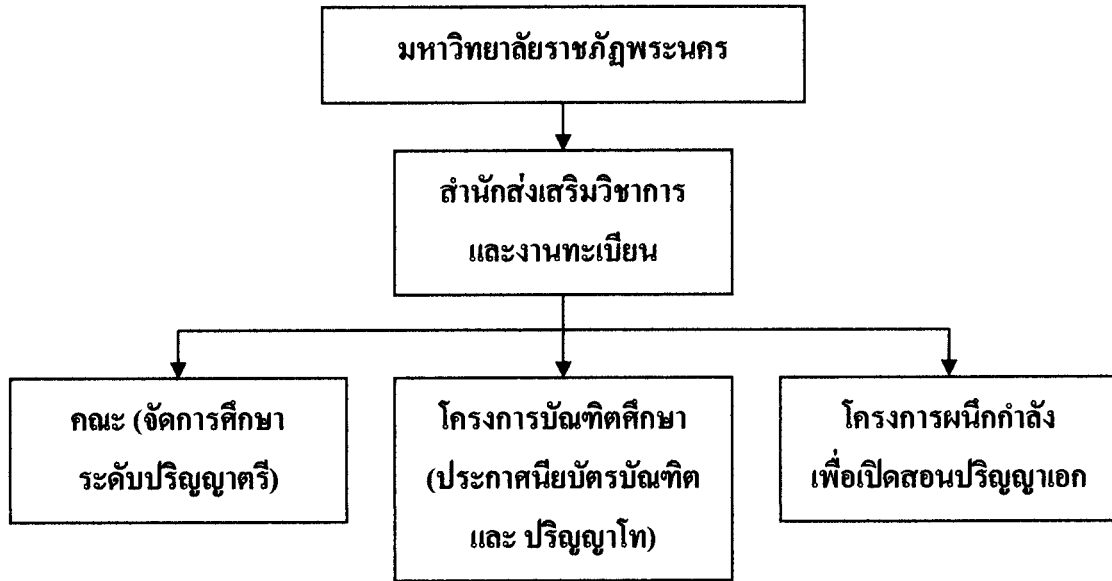
สรุป แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำแบบสอบถามและการอภิปรายผลในบทที่ 5 ด้วย

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ในการบริหารจัดการหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพหรือมีขีดความสามารถสูงในการให้บริการ สิ่งสำคัญที่ละเลยไม่ได้คือการจัดการองค์การที่ดี และอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ ได้เริ่มต้นด้วยการศึกษาความเป็นมา ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังนี้

4.1 ความเป็นมา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่สถาปนาขึ้นโดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นแทนสถาบันราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเป็นสถานศึกษาที่มีประวัติยาวนานเก่าแก่กว่าร้อยปี ทำหน้าที่ผลิตครู อาจารย์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2435 ปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอก โดยมีสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นผู้ทำหน้าที่ประสานงานวิชาการร่วมกับคณะ มีภารกิจให้บริการในด้านวิชาการและการสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4.2 โครงสร้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้ปรับโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย สมศ. และ ก.พ.ร. โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เฉพาะงานให้บริการที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสำหรับงานให้บริการ

4.3 อำนาจหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับสำนัก มีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนัก ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ในมาตรา 10 ที่ว่า มหาวิทยาลัยอาจแบ่งส่วนราชการ ดังนี้ (1) สำนักงานอธิการบดี (2) สำนักงานวิทยาเขต (3) บัณฑิตวิทยาลัย (4) คณะ (5) สถาบัน (6) สำนัก (7) วิทยาลัยและในมาตรา 10 วรรค 4 ได้บัญญัติไว้ด้วยว่า สถาบัน สำนัก ศูนย์ ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ... มีภารกิจหลักในด้านการประสานหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับงานจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนี้ ยังมีภารกิจในด้านการประสานงานการจัดการศึกษาต่อเนื่อง การบริหารวิชาการและการกำกับดูแลการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สำหรับภาระหน้าที่ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่เกี่ยวกับการให้บริการมี ดังนี้

1. งานข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา
2. งานรับนักศึกษาและการรายงานตัว
3. งานการลงทะเบียนรายวิชา
4. งานข้อมูลทะเบียนประวัติ

5. งานรายงานผลการศึกษา

6. งานธุรการและงานคำร้อง

สรุป จากการศึกษาในเรื่องความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งได้รับอำนาจหน้าที่มาจากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2547 ผู้ศึกษาได้นำไปใช้ข้อมูลสำหรับประกอบการสร้างแบบสอบถามสำหรับการศึกษา รวมทั้งนำไปปรับใช้ในการอภิปรายผล และการเสนอแนะในบทที่ 5 ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย (methodology) หรือวิธีดำเนินการวิจัยเป็นส่วนสำคัญทำให้การวิจัยหรือการศึกษาครั้งนี้เป็นระบบ ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ เกิดความชัดเจน ผู้อ่านเข้าใจง่าย การนำเสนอจึงต้องมีขั้นตอนเป็นระบบที่ชัดเจน และใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) การศึกษา เรื่อง “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 6 หัวข้อ คือ (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 จำนวนนักศึกษาเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาคครั้งนี้ โดยหมายถึงนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้งหมด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 1,540 คน

1.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 จำนวน 487 คน

รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท (1,540 + 487) เท่ากับ 2,027 คน

(ที่มา : ฐานข้อมูลระบบการจัดการสารสนเทศการบริการทางการศึกษา (Management Information System, MIS) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2552))

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนนักศึกษาที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ดังนี้

1.2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 953 คน

1.2.2 นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 จำนวน 408 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท (953 + 408) เท่ากับ 1,361 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1967: 398) จากหนังสือ เรื่อง “Elementary Sampling Theory” ซึ่งการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยทั่วไปมักนิยมใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 มาใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง แต่การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 98% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02 ทั้งนี้เพราะจะทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนประมาณ 1,000 คน ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ อีกทั้งการเลือกระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่น้อยลงที่ระดับ 0.02 นั้น ทำให้มีความน่าเชื่อถือสูงกว่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 อีกด้วย

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกิน 0.02

แทนค่า (กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท) ดังนี้

$$n = \frac{1,540}{1 + (1,540)(0.02)^2}$$

$$n = \frac{1,540}{1 + (1,540)(0.0004)}$$

$$n = \frac{1,540}{1.616}$$

$$n = 953$$

$$n = \frac{487}{1 + (487)(0.02)^2}$$

$$n = \frac{487}{1 + (487)(0.0004)}$$

$$n = \frac{487}{(1.194)}$$

$$n = 408$$

หลังจากที่ผู้ศึกษา และอาจารย์ผู้สอนอีก 9 คน ได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,361 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,121 คน คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามนักศึกษา 2 ประเภท

(หน่วย : คน)			
นักศึกษา 2 ประเภท	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	1,540	$n = \frac{1,540}{1 + (1,540)(0.02)^2} = 953$	905
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2	448	$n = \frac{487}{1 + (487)(0.02)^2} = 408$	408
รวม	2,027	$(953 + 408) = 1,361$	1,121
(คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,361 คน))			

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเป็นผู้รับบริการหรือเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครซึ่งอยู่ใกล้ชิด เคยได้รับการบริการ และได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทำให้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีคุณภาพมาก

นอกเหนือจากข้างต้น ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 2 คนอีกด้วย กล่าวคือ

คนที่หนึ่ง ชื่อรองศาสตราจารย์ ดร.เป็รื่อง กิจรัตน์ภร ตำแหน่งอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สัมภาษณ์วันที่ 5 เดือนมกราคม 2553 ระหว่างเวลา 13.30-13.50 น. รวม 20 นาที ณ อาคาร 100 ปีการฝึกหัดครูไทย ชั้น 1 ห้างอริการบติ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คนที่สอง ชื่อผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉริ ขจรไชยกูล ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สัมภาษณ์วันที่ 24 เดือนธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 12.00-12.20 น. รวม 20 นาที ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 4 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษา หรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษานี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เคล ไฟล์ ด้วย

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม ที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ

2.1.1 การคำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษานี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แบบสอบถามต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

2.1.2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้งข้อคำถาม เช่น การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน มาใช้ในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 การใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 การขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ เร็นดิส เอ. ลิคีร์ท (Rensis A. Likert) (1961: 166-169) จากหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผลให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผล โดยมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัดตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) จากหนังสือ เรื่อง “Research in Education” 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 แบ่งเป็น 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ศึกษาเลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มี 8 ข้อ ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งเกี่ยวกับขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะ และง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อคำถาม

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวិจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยึดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็น ทำให้เกิดความน่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการที่ใช้เพียง 3 ระดับนี้อย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และ ไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์”; เอกสารการสอนชุดวิชา ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539: 377); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติการ” โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสท์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ

เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences”) (อ้างใน วิชา วิชาชีววิทยารรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วยข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และการศึกษา โดยประกอบด้วย 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 26 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 20 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

หมายเหตุ แบบสอบถามแต่ละส่วนมีจำนวนคำถามไม่เท่ากัน เนื่องจากผู้ศึกษาต้องการให้จำนวนคำถามของแบบสอบถามมีความเหมาะสม โดยการกำหนดจำนวนแบบสอบถามแต่ละส่วน กำหนดจากความสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งการศึกษานี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังนั้น แบบสอบถามในส่วนของปัญหา จึงมีจำนวนมากกว่าส่วนอื่น ๆ และในส่วนของแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถมีจำนวนมากเป็นลำดับรองลงมาตามลำดับ

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัด (indicator) ให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และเพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยข้อคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

1. มีมาตรฐาน (standard)
 2. เป็นสากล (universalization)
 3. เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
 4. ได้รับความยอมรับ (acceptability)
 5. มีความเป็นกลาง (neutrality)
 6. ไม่ลำเอียง (non-bias)
 7. อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)
 8. มิใช่ข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึคนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
 9. ตรงประเด็น (accuracy)
 10. มีความเที่ยงตรง (validity)
 11. มีความเชื่อถือได้ (reliability)
 12. มีความไวต่อสิ่งที่จะวัด (sensitivity) ชี้อัดได้รวดเร็ว
 13. มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
 14. มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
 15. มีความครอบคลุม (coverall)
 16. เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
 17. ประหยัด (economy)
 18. สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และประเมินผล
 19. มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test)
- ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษาคั้งนี้

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การนำแบบสอบถาม ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญ บางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2. การนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และอาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า ตรวจสอบ เมื่อพบข้อบกพร่องก็ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ ดำเนินการ โดยนำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) จากวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ หากได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นอกจากนี้ ยังคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่าจากสูตร

$$a = \frac{56}{56-1} \left[1 - \frac{4.679^2}{19.158^2} \right]$$

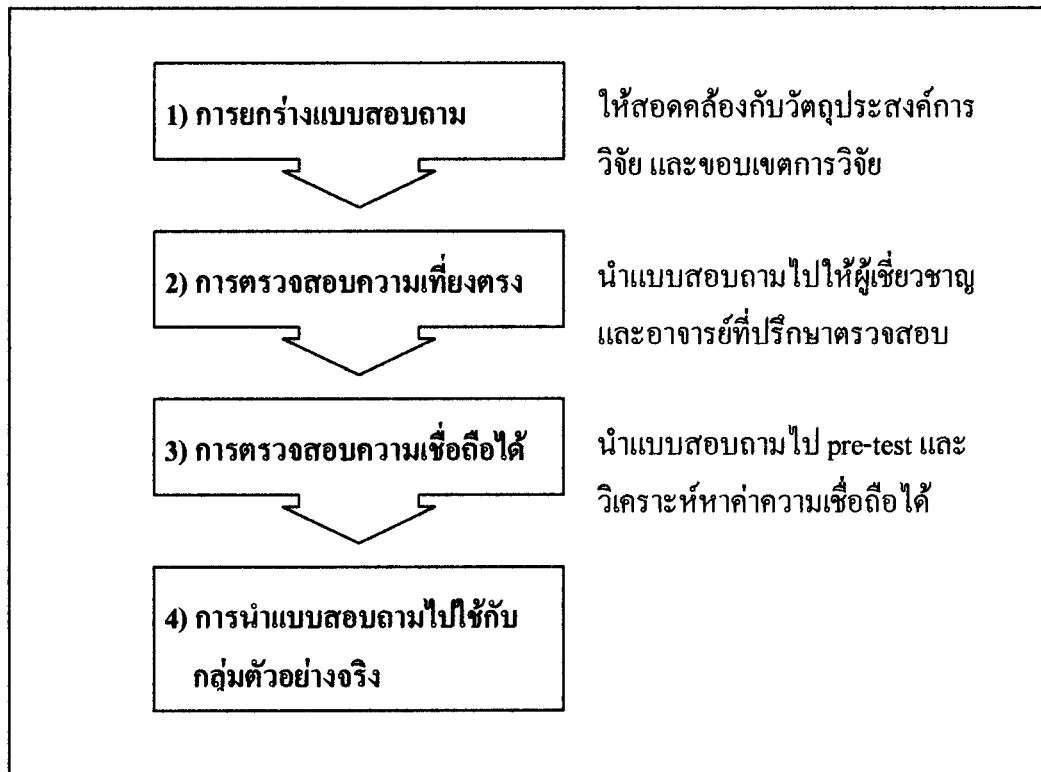
$$a = \frac{56}{55} \left[1 - \frac{21.893}{367.029} \right]$$

$$a = 1.018[0.940]$$

$$a = 0.95$$

จากสูตร ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาใช้ทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอก หลังจากนั้น จึงเก็บรวบรวมกลับคืนมาประมวลและวิเคราะห์ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ สรุปได้ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนี้ผู้ศึกษาใช้ 2 วิธี คือ ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามและเก็บกลับคืนด้วยตนเอง และขอความอนุเคราะห์ให้อาจารย์ผู้สอนจำนวน 9 คน ช่วยแจกแก่นักศึกษาตอบในช่วงท้ายของชั่วโมงเรียนพร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา กับอาจารย์ผู้สอนในการรับแบบสอบถามกลับคืน ระยะเวลา

ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2552 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 รวม 61 วัน หลังจากที่ได้รวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบว่าไม่สมบูรณ์ผู้ศึกษาจะตัดออกไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ สำหรับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้วจะดำเนินการลงรหัสประจำแบบสอบถามไว้เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบระหว่างบันทึกข้อมูลต่อไป นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้ทำการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเองจำนวน 2 คน ดังได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งนำมาใช้เป็นข้อมูลเสริมข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data)

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 การสังเกตภาพรวมจากวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เช่น การให้คำแนะนำ หรือการชี้แจงแก่นักศึกษาที่มารับบริการ

3.3.2 การสังเกตสภาพแวดล้อมของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกที่กรหัสข้อมูลลงในตารางของ โปรแกรมสำเร็จรูปในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3

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

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และอายุ เป็นต้น

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (4) การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการ และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ และอายุ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พร้อมทั้งนำเสนอในตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษาได้

นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำอธิบาย

นอกจากข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน มาวิเคราะห์อีกด้วย โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาการทำงานวิจัยรวม 8 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2552

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

ผู้ศึกษาได้กำหนดแผนการดำเนินงานตลอดโครงการไว้ 8 เดือน ดังนี้

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 3 เดือน
 - 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 2 เดือน
 - 6.3 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 1 เดือน
 - 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
- ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร ศึกษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเป็นมา การให้บริการ และ อำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร	—————							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ตาม วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย				—————				
3. การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ ข้อมูล						—————		
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็น รูปเล่มที่สมบูรณ์							—————	

หมายเหตุ ในขณะที่ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ซึ่งเป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ (4) เปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และ (5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) ประเมินผลการปฏิบัติงาน (ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2543 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545) มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,361 คน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 และ (2) นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 1,121 คน คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,361 คน) จากนั้น จึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์แล้วนำเสนอในตารางประกอบคำบรรยาย ผู้ศึกษาแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาจำนวน และค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.3)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.4)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.5)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (ตารางที่ 4.6-4.7)

ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายเพื่อใช้ประกอบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัย การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (ตารางที่ 4.8)

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดในภาคผนวก

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายทั้ง 2 ประเภทที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 1,121 คน คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,381 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	
		(n = 1,121)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	536	47.81
	1.2 หญิง	585	52.19
	รวม	1,121	100.00
2. อายุ	2.1 18-30 ปี	969	86.44
	2.2 31-40 ปี	70	6.24
	2.3 เกิน 40 ปี	82	7.32
	รวม	1,121	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,121)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ประเภท	3.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4	905	80.73
	3.2 นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2	216	19.27
รวม		1,121	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 4.1 อาจมีเพียง 3 ข้อ เนื่องจากผู้ศึกษาเลือกวิเคราะห์เฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เท่านั้น เช่น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศและประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ไว้เพื่อนำไปใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไปหรือภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่องอายุ

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.19) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 47.81) เป็นชาย (2) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 86.44) มีอายุ 18-30 ปี รองลงมา (ร้อยละ 7.32) มีอายุเกิน 40 ปี และที่เหลือ (ร้อยละ 6.24) มีอายุ 31-40 ปี (3) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.73) เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 และที่เหลือ (ร้อยละ 19.27) เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 นี้ แบ่งเป็น 5 หัวข้อย่อยดังกล่าวแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

หมายเหตุ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (ซึ่งรวมทั้ง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ) ในที่นี้หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความล่าช้า การเลือกปฏิบัติ และการให้บริการข้อมูลที่ไม่ชัดเจนแก่นักศึกษา เช่น การให้ข้อมูลที่ล่าช้าเกี่ยวกับรายวิชาและการลงทะเบียน การบริการเรื่องเพิ่ม-ถอนรายวิชาที่ล่าช้า การให้ข้อมูลวิชาการด้านผลการเรียนที่ขาดความชัดเจน และการแจ้งกรอบเวลาที่คลาดเคลื่อนในการรับเอกสารการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (2552) ในหัวข้อ “ข้อคำถามของนักศึกษาในกระทู้จากกระดานข่าว ปัญหาทั่วไป และปัญหาเรื่องระบบการเรียนที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเปิดให้นักศึกษาซักถามข้อปัญหาจากการรับบริการ” ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2552 จาก <http://www.pnru.ac.th>)

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านความรับผิดชอบของ ผู้ปฏิบัติงาน							
1.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ไม่สนใจรับฟังปัญหาของ นักศึกษามากเท่าที่ควร	(286)	(717)	(118)	(1,121)	2.15	0.58	ปานกลาง
1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ขาดความยืดหยุ่นในการ ลดขั้นตอนการให้บริการนักศึกษา	(301)	(710)	(110)	(1,121)	2.17	0.58	ปานกลาง
1.3 บุคลากรบางส่วนของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่อาจ ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และคำ ชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา	(393)	(563)	(165)	(1,121)	2.20*	0.68	ปานกลาง
1.4 บุคลากรบางส่วนของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาด ความสุจริตเที่ยงธรรมในการ ปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา	(220)	(609)	(292)	(1,121)	1.94	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านความรับผิดชอบของ ผู้ปฏิบัติงาน							
1.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้าน ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน มาก	(264)	(702)	(155)	(1,121)	2.10	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.11	0.45	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน							
2.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่ สนใจที่จะรับฟังข้อเสนอแนะของ นักศึกษา	(311)	(629)	(181)	(1,121)	2.12	0.65	ปานกลาง
2.2 บุคลากรบางส่วนของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาด ความพยายามในการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา	(369)	(573)	(179)	(1,121)	2.17*	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
2. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน							
2.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดกลไกที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเพื่อสนับสนุนการให้บริการ	(277)	(692)	(152)	(1,121)	2.11	0.61	ปานกลาง
2.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักศึกษาน้อยมาก	(321)	(603)	(197)	(1,121)	2.11	0.67	ปานกลาง
2.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาก	(241)	(723)	(157)	(1,121)	2.07	0.59	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.12	0.47	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
3. ปัญหาด้านการเปิดเผยข้อมูล							
3.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ไม่ได้จัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องให้แก่นักศึกษา	(304)	(624)	(193)	(1,121)			
	27.12	55.66	17.22	100.00	2.10	0.66	ปานกลาง
3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุน การให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา	(438)	(542)	(141)	(1,121)			
	39.07	48.35	12.58	100.00	2.26*	0.67	ปานกลาง
3.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดความพร้อมในการ ให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา	(364)	(602)	(155)	(1,121)			
	32.47	53.70	13.38	100.00	2.19	0.65	ปานกลาง
3.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดการชี้แจงแก่นักศึกษาอย่าง ชัดเจนในเรื่องลักษณะของข้อมูลที่ เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถ เปิดเผยแก่นักศึกษาได้	(348)	(633)	(140)	(1,121)			
	31.04	59.47	12.49	100.00	2.19	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. ปัญหาด้านการเปิดเผยข้อมูล							
3.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้าน การเปิดเผยข้อมูลมาก	(253)	(715)	(153)	(1,121)	2.09	0.60	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.17	0.48	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านการติดตาม ตรวจสอบ							
4.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดระบบการติดตาม และ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา	(386)	(597)	(138)	(1,121)	2.22*	0.65	ปานกลาง
4.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือสำหรับสนับสนุนการ ติดตามและตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ให้บริการนักศึกษา	(377)	(600)	(144)	(1,121)	2.21	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาด้านการติดตามตรวจสอบ							
4.3 การติดตาม และการตรวจสอบ การให้บริการนักศึกษาของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ยังไม่ มีมาตรฐานเท่าที่ควร	(390)	(580)	(151)	(1,121)			
4.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดการพัฒนา หรือปรับปรุง ระบบการให้บริการนักศึกษา	34.79	51.74	13.47	100.00	2.21	0.66	ปานกลาง
4.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตาม กรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการติดตาม ตรวจสอบมาก	(394)	(579)	(148)	(1,121)			
	25.24	63.34	11.42	100.00	2.14	0.59	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.12	0.50	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
5.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดการนำผลการประเมินมา ปรับปรุงการให้บริการนักศึกษา ต่อไป	(338)	(645)	(138)	(1,121)			
	30.15	57.54	12.31	100.00	2.18*	0.63	ปานกลาง
5.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดการวางแผนสำหรับการ ประเมินผลการให้บริการนักศึกษา	(291)	(652)	(178)	(1,121)			
	25.96	58.16	15.88	100.00	2.10	0.64	ปานกลาง
5.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบการ ประเมินผลการให้บริการนักศึกษา	(337)	(611)	(173)	(1,121)			
	30.06	54.51	15.43	100.00	2.15	0.66	ปานกลาง
5.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร ไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการ ประเมินผลการให้บริการนักศึกษา	(264)	(665)	(192)	(1,121)			
	23.55	59.32	17.13	100.00	2.06	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้าน การให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
5.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตาม กรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานมาก	(260)	(716)	(145)	(1,121)	2.10	0.59	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.12	0.50	ปานกลาง
ในภาพรวมทั้งหมด สำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี ปัญหาการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน	(258)	(740)	(123)	(1,121)	2.12	0.57	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.12	0.57	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ได้ใช้สถิติ 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 และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.3 และหัวข้อ 2.4 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านนั้น แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 5 ด้านตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนที่แสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน-ๆ ละ 4 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย นอกจากนี้ในแต่ละด้าน ยังได้นำเสนอคำถามเกี่ยวกับภาพรวมอีก 1 ข้อคำถาม รวมทั้งมีสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 5 ข้อคำถามของแต่ละด้านอีกด้วย ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่อาจให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และคำชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความยืดหยุ่นในการลดขั้นตอนการให้บริการนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่สนใจรับฟังปัญหาของนักศึกษามากเท่าที่ควร และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความสุจริตเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ให้บริการนักศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวม 5 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ผู้บริหารบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่สนใจที่จะรับฟังข้อเสนอแนะของนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดกลไกที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเพื่อ

สนับสนุนการให้บริการ และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสาร สำหรับนักศึกษาน้อยมาก

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน รวม 5 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูล กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการชี้แจงแก่นักศึกษาอย่างชัดเจนในเรื่องลักษณะของข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยแก่นักศึกษาได้ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความพร้อมในการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่ได้จัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องให้นักศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูลมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเปิดเผยข้อมูล รวม 5 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.17)

4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการติดตามตรวจสอบ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดระบบการติดตามและการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการพัฒนา หรือปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่า การติดตาม และการตรวจสอบการให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.14) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการติดตามตรวจสอบมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการติดตามตรวจสอบ รวม 5 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 5 ข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.12)

6. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาทั้งหมดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ดังได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหาร จัดการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน							
1.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรหาวิธีลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการนักศึกษาเฉพาะที่ไม่ขัดต่อระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	(429) 38.27	(625) 55.75	(67) 5.98	(1,121) 100.00	2.32	0.58	ปานกลาง
1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมเรื่องการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วสำหรับการให้บริการนักศึกษา	(479) 42.73	(561) 50.04	(81) 7.23	(1,121) 100.00	2.36	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน							
1.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และคำชี้แจงแก่นักศึกษา รวมทั้งให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต	(526)	(512)	(83)	(1,121)			
1.4 ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพิ่มขึ้น และมีมาตรการลงโทษบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่สุจริตอย่างเข้มงวด	(464)	(560)	(97)	(1,121)	2.40*	0.62	มาก
	41.39	49.96	8.65	100.00	2.33	0.63	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.35	0.48	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)	(%)	(%)	(%)
2. แนวทางการพัฒนาขีด							
ความสามารถด้านการมีส่วนร่วม							
ของประชาชน							
2.1 ผู้บริหารสำนักส่งเสริม	(508)	(532)	(81)	(1,121)			
วิชาการและงานทะเบียน	45.32	47.46	7.22	100.00	2.38	0.62	มาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มความสนใจนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น							
2.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและ	(439)	(581)	(101)	(1,121)			
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ	39.16	51.83	9.01	100.00	2.30	0.63	ปานกลาง
พระนคร ควรหาแนวทางเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษาร่วมกันทุกปี							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
จัดการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. แนวทางการพัฒนาขีด							
ความสามารถด้านการมีส่วนร่วม							
ของประชาชน							
2.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรแสวงหากลไก กิจกรรม หรือ โครงการที่ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของ นักศึกษา เช่น โครงการนำ นักศึกษามาฝึกหัด และแลกเปลี่ยน การเรียนรู้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	(427)	(586)	(108)	(1,121)			
2.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรจัดให้มีช่องทาง สื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิด โอกาสให้นักศึกษาเข้ามามี ส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	38.09	52.28	9.63	100.00	2.28	0.63	ปานกลาง
2.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรจัดให้มีช่องทาง สื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิด โอกาสให้นักศึกษาเข้ามามี ส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	(515)	(528)	(78)	(1,121)			
	45.94	47.10	6.96	100.00	2.39*	0.61	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.34	0.48	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)			
3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล							
3.1 ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรสร้างระบบตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องให้นักศึกษา เช่น การให้นักศึกษาติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	(547)	(513)	(61)	(1,121)	2.43	0.60	มาก
3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายรวมทั้งเปิดสายด่วน (hot line) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา	(585)	(464)	(72)	(1,121)	2.46*	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม							
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)	(%)	(%)	(%)				
3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล											
3.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาด้วยการจัดการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษา	(491)	(555)	(75)	(1,121)	43.80	49.51	6.69	100.00	2.37	0.61	มาก
3.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำที่มีความชำนาญเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้แก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และระบบเครือข่าย	(496)	(564)	(61)	(1,121)	44.25	50.31	5.44	100.00	2.39	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.41	0.48	มาก				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)			
4. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ							
4.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรวางระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา เช่น มีการประเมินผลทุก 6 เดือน โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ	(479)	(581)	(61)	(1,121)	2.37	0.59	มาก
4.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา	(542)	(508)	(71)	(1,121)	2.42	0.61	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหาร จัดการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. แนวทางการพัฒนาขีด							
ความสามารถด้านการติดตาม							
ตรวจสอบ							
4.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ ชัดเจนที่แสดงถึงระดับคุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ให้บริการนักศึกษา พร้อมทั้ง สนับสนุนให้บุคลากรยึดถือ และ ปฏิบัติงานให้บริการไม่ต่ำกว่า ระดับมาตรฐาน	(496)	(555)	(70)	(1,121)			
	44.25	49.51	6.24	100.00	2.38	0.60	มาก
4.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรปรับปรุงระบบการ ให้บริการนักศึกษาให้ทันสมัยอยู่ เสมอ เช่น มีการจัดการฝึกอบรม เรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว และทันสมัย	(534)	(525)	(62)	(1,121)			
	47.64	46.83	5.53	100.00	2.42*	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					2.40	0.47	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหาร จัดการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. แนวทางการพัฒนาขีด							
ความสามารถด้านการประเมินผล							
การปฏิบัติงาน							
5.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรประเมินผลบุคลากร ที่ปฏิบัติงานเป็นประจำโดยเน้นที่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ให้บริการ เช่น ทุก 3-6 เดือน	(480)	(568)	(73)	(1,121)			
	42.82	50.67	6.51	100.00	2.36	0.60	มาก
5.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรให้ความสำคัญกับ การวางแผนสำหรับการ ประเมินผลการให้บริการ และ การปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด	(473)	(566)	(82)	(1,121)			
	42.19	50.49	7.32	100.00	2.35	0.61	มาก
5.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรจัดให้มีบุคลากรที่ รับผิดชอบการประเมินผลการ ให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง	(508)	(526)	(87)	(1,121)			
	45.32	46.92	7.76	100.00	2.38*	0.62	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนา	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
จัดการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน	(n)	(n)	(n)	(n)	(\bar{X})		
	(%)	(%)	(%)	(%)			
5. แนวทางการพัฒนาขีด							
ความสามารถด้านการประเมินผล							
การปฏิบัติงาน							
5.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ควรกำหนดเป้าหมาย ของการประเมินผลการให้บริการ นักศึกษาไว้อย่างชัดเจน และควร ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น	(505)	(536)	(80)	(1,121)			
	45.05	47.81	7.14	100.00	2.38	0.62	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.37	0.50	มาก

หมายเหตุ

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.3 ข้างบนที่แสดงการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาขีดความสามารถผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นแนวทางพัฒนาขีดความสามารถที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 4 ข้อคำถามของแต่ละด้านไว้ในส่วนท้ายสุดของแต่ละด้านด้วย ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ

ช่วยเหลือ และคำชี้แจงแก่นักศึกษา รวมทั้งให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมเรื่องการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วสำหรับการให้บริการนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพิ่มขึ้น และมีมาตรการลงโทษบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่สุจริตอย่างเข้มงวด และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรหาวิธีลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการนักศึกษาเฉพาะที่ไม่ขัดต่อระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.35)

2. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า ผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มความสนใจนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรหาแนวทางเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษาร่วมกันทุกปี และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรแสวงหากลไก กิจกรรม หรือ โครงการที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เช่น โครงการนำนักศึกษามาฝึกหัด และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย รวมทั้งเปิดสายด่วน (hot line) เพื่อให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.43) ว่า ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรสร้างระบบตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องให้แก่ักศึกษา เช่น การให้นักศึกษาติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำที่มีความชำนาญเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้แก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และระบบเครือข่าย และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาด้วยการจัดการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษา

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการเปิดเผยข้อมูลรวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.41)

4. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น มีการจัดการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว และทันสมัย (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

2.38) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่แสดงถึงระดับคุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรยึดถือและปฏิบัติงานให้บริการไม่ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรวางระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา เช่น มีการประเมินผลทุก 6 เดือน โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการติดตามตรวจสอบรวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.40)

5. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน และควรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรประเมินผลบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นประจำโดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ เช่น ทุก 3-6 เดือน และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการ และการปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ เป็นการวิเคราะห์โดยนำกรอบแนวคิด 3M ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) และด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย						ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M	(n)	(n)	(n)	(n)	(\bar{X})		
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์							
1.1 การที่บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ	(413)	(628)	(80)	(1,121)			
1.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ	(417)	(612)	(92)	(1,121)			
	36.84	56.02	7.14	100.00	2.30*	0.59	ปานกลาง
	37.20	54.59	8.21	100.00	2.29	0.61	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.29	0.54	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถ							
ในการบริหารจัดการด้านการ	(n)	(n)	(n)	(n)			
ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ	(%)	(%)	(%)	(%)			
พระนครประสบผลสำเร็จ							
ตามกรอบแนวคิด 3M							
2. ปัจจัยด้านการบริหาร							
งบประมาณ							
2.1 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการ	(432)	(567)	(122)	(1,121)			
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัย	38.54	50.58	10.88	100.00	2.28*	0.65	ปานกลาง
ราชภัฏพระนคร จัดสรร							
งบประมาณสนับสนุนการ							
ให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ							
2.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการ	(406)	(608)	(107)	(1,121)			
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัย	36.22	54.24	9.54	100.00	2.27	0.62	ปานกลาง
ราชภัฏพระนคร จัดสรร							
งบประมาณสนับสนุนงานวิจัย							
งานให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อการ							
ปรับปรุงพัฒนางานให้บริการ							
อย่างต่อเนื่อง							
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.27	0.58	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถ							
ในการบริหารจัดการด้านการ							
ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ	(n)	(n)	(n)	(n)			
พระนครประสบผลสำเร็จ	(%)	(%)	(%)	(%)			
ตามกรอบแนวคิด 3M							
3. ปัจจัยด้านการบริหารงาน							
ทั่วไป							
3.1 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการ	(383)	(634)	(104)	(1,121)			
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัย	34.16	56.56	9.28	100.00	2.25	0.61	ปานกลาง
ราชภัฏพระนคร รักษามาตรฐาน							
งานบริการด้วยการทบทวน							
ภารกิจงานให้บริการที่มีความ							
รวดเร็วทุก ๆ 3-6 เดือน							
3.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการ	(404)	(614)	(103)	(1,121)			
และงานทะเบียน มหาวิทยาลัย	36.04	54.77	9.19	100.00	2.27*	0.62	ปานกลาง
ราชภัฏพระนคร จัดทำกรอบการ							
ปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของ							
บุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจนเพื่อ							
ความสะดวกในการตรวจสอบ							
และวัดผลการให้บริการ							
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.26	0.55	ปานกลาง

หมายเหตุ

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.4 ข้างบนที่แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยผู้ศึกษาได้ใส่
เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มี
ส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดรองที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม” โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัยไว้ในส่วนท้ายสุดของแต่ละปัจจัยด้วย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า การที่บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.29)

2. ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยงานให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงพัฒนางานให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ปัจจัยด้านงบประมาณ รวม 2 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำกรอบการปฏิบัติงาน และ

คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และวัดผลการให้บริการ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รักษามาตรฐานงานบริการด้วยการทบทวนภารกิจงานให้บริการที่มีความรวดเร็วทุก ๆ 3-6 เดือน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 2 ข้อคำถามพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.26)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเปรียบเทียบภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของ	(n)	(n)	(n)	(n)			
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ	(%)	(%)	(%)	(%)			
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร							
1. ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	(326)	(687)	(108)	(1,121)			
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มี	29.08	61.29	9.63	100.00	2.15*	0.59	ปานกลาง
ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต							

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การเปรียบเทียบภาพรวม	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
ขีดความสามารถในการบริหาร จัดการและภาพรวมแนวโน้มของ ขีดความสามารถในการบริหาร จัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
2. ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีด ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการที่สูงกว่า มหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน เช่น มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น	(244)	(678)	(199)	(1,121)			
	21.77	60.48	17.75	100.00	2.04	0.63	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีด ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการในอนาคตมี แนวโน้มสูงกว่าในอดีต	(272)	(685)	(164)	(1,121)			
	24.26	61.11	14.63	100.00	2.10	0.62	ปานกลาง
4. ในภาพรวม สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีด ความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการในอนาคตมี แนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ ตอบสนองความต้องการของ นักศึกษาเพิ่มขึ้น	(296)	(666)	(159)	(1,121)			
	26.41	59.41	14.18	100.00	2.12	0.63	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.11	0.49	ปานกลาง

หมายเหตุ

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.5 ข้างบนที่แสดงการวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นข้อคำถามที่มีความสำคัญที่สุดไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอสรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 4 ข้อคำถามไว้ในส่วนท้ายสุดด้วย ดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.19) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มขึ้น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในอดีต และ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.04) ว่า ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้ง 4 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.11)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน แบ่งเป็น 2 ข้อ ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 (ตารางที่ 4.7)

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (ตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7) ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig. กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย " " ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” และ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล”)

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

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

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

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

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

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง รายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม
 แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน
 จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนว ทางการพัฒนาขีดความสามารถในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตาม กรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,121)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 536)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 585)	S.D.		
1. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงาน	2.30	0.47	2.39	0.47	3.146	0.002*
2. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	2.28	0.49	2.39	0.47	3.774	0.000*
3. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการเปิดเผยข้อมูล	2.37	0.48	2.45	0.48	3.013	0.003*

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนว ทางการพัฒนาขีดความสามารถในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตาม กรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,121)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 536)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 585)	S.D.		
4. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการติดตาม ตรวจสอบ	2.35	0.49	2.45	0.45	3.461	0.001*
5. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน	2.33	0.50	2.40	0.50	2.107	0.035*

จากตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถใน
การบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่า

1. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านความ
รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ
(Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ
0.002) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูล พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการติดตามตรวจสอบ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.035) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่า แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,121)				t	Sig. (2-tailed)
	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 905)	S.D.	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท และปริญญา เอก ชั้นปีที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 216)	S.D.		
1. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน	2.33	0.46	2.45	0.52	3.071	0.0002*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนว ทางการพัฒนาขีดความสามารถในการ บริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตาม กรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,121)				t	Sig. (2-tailed)
	นักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 905)	S.D.	นักศึกษา ระดับ ปริญญาโท และปริญญา เอก ชั้นปีที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 216)	S.D.		
2. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	2.31	0.48	2.45	0.49	3.701	0.000*
3. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการเปิดเผยข้อมูล	2.39	0.47	2.51	0.51	3.105	0.002*
4. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการติดตาม ตรวจสอบ	2.37	0.47	2.51	0.48	3.756	0.000*
5. ภาพรวมแนวทางการพัฒนา ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	2.34	0.50	2.49	0.49	4.222	0.000*

จากตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่า

1. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูล พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการติดตามตรวจสอบ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < หรือ = 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มจำแนกตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ **หนึ่ง** ปัญหา **สอง** แนวทางการพัฒนา **สาม** ปัจจัย **สี่** การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม และ **ห้า** การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่สนใจรับฟังปัญหาของนักศึกษามากเท่าที่ควร	25.51	63.96*	10.53	2.15
1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความยืดหยุ่นในการลดขั้นตอนการให้บริการนักศึกษา	26.85	63.34*	9.81	2.17
1.3 บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่อาจให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และคำชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา	36.06	50.22*	14.72	2.20**
1.4 บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความสุจริตเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา	19.62	54.33*	26.05	1.94
1.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานมาก	23.55	62.62*	13.83	2.10
ค่าเฉลี่ยรวม				2.11

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
2.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่สนใจที่จะรับฟังข้อเสนอแนะของนักศึกษา	27.74	56.11*	16.15	2.12
2.2 บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา	32.92	51.11*	15.97	2.17**
2.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดกลไกที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเพื่อสนับสนุนการให้บริการ	24.71	61.73*	13.56	2.11
2.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักศึกษาน้อยมาก	28.64	53.79*	17.57	2.11
2.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาก	21.50	64.50*	14.00	2.07
ค่าเฉลี่ยรวม				2.12
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูล				
3.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่ได้จัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องให้แก่นักศึกษา	27.12	55.66*	17.22	2.10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา	39.07	48.35*	12.58	2.26**
3.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความพร้อมในการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา	32.47	53.70*	13.38	2.19
3.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการชี้แจงแก่นักศึกษาอย่างชัดเจนในเรื่องลักษณะของข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยแก่นักศึกษาได้	31.04	59.47*	12.49	2.19
3.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูลมาก	22.57	63.78*	13.65	2.09
ค่าเฉลี่ยรวม				2.17
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการติดตามตรวจสอบ				
4.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา	34.43	53.26*	12.31	2.22**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการติดตามตรวจสอบ	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
4.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือสำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา	33.63	53.52*	12.85	2.21
4.3 การติดตาม และการตรวจสอบการให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร	34.79	51.74*	13.47	2.21
4.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการพัฒนา หรือปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษา	35.15	51.65*	13.20	2.22
4.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการติดตามตรวจสอบมาก	25.24	63.34*	11.42	2.14
ค่าเฉลี่ยรวม				2.12
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน				
5.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป	30.15	57.54*	12.31	2.18**
5.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา	25.96	58.16*	15.88	2.10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
5.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผล การให้บริการนักศึกษา	30.06	54.51*	15.43	2.15
5.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการ ประเมินผลการให้บริการนักศึกษา	23.55	59.32*	17.13	2.06
5.5 ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก	23.19	63.87*	12.94	2.10
ค่าเฉลี่ยรวม				2.12
ภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาการ บริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของ ประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตาม ตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน	23.02	66.01*	10.97	2.12
ค่าเฉลี่ยรวม				2.12

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
1. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านความ รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ควรหาวิธีลดขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการนักศึกษาเฉพาะที่ไม่จัดต่อระเบียบหรือ ข้อบังคับ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	38.27	55.75*	5.98	2.32
1.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ควรพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมเรื่องการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วสำหรับ การให้บริการนักศึกษา	42.73*	50.04	7.23	2.36
1.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้ คำแนะนำ ช่วยเหลือ และคำชี้แจงแก่นักศึกษา รวมทั้ง ให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต	46.92*	45.67	7.41	2.40**
1.4 ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรควบคุมดูแลบุคลากร อย่างใกล้ชิดเพิ่มขึ้น และมีมาตรการลงโทษบุคลากรที่ ปฏิบัติงานไม่สุจริตอย่างเข้มงวด	41.39	49.96*	8.65	2.33
ค่าเฉลี่ยรวม				2.35
2. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วม ร่วมของประชาชน				
2.1 ผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มความสนใจนำ ข้อเสนอแนะของนักศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการ บริการให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น	45.32*	47.46	7.22	2.38

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
2. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
2.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรหาแนวทางเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษาร่วมกันทุกปี	39.16	51.83*	9.01	2.30
2.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรแสวงหากลไก กิจกรรม หรือโครงการที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เช่น โครงการนำนักศึกษามาฝึกหัด และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	38.09	52.28*	9.63	2.28
2.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต	45.94*	47.10	6.96	2.39**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.34
3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล				
3.1 ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรสร้างระบบตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องให้แก่นักศึกษา เช่น การให้นักศึกษาติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว	48.80*	45.76	5.44	2.43

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมทั้งเปิดสายด่วน (hot line) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา	52.19*	41.39	6.42	2.46**
3.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาด้วยการจัดการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษา	43.80*	49.51	6.69	2.37
3.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำที่มีความชำนาญเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้แก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และระบบเครือข่าย	44.25*	50.31	5.44	2.39
ค่าเฉลี่ยรวม				2.41
4. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ				
4.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรวางระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา เช่น มีการประเมินผลทุก 6 เดือน โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ	42.73*	51.83	5.44	2.37

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
4. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
4.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา	48.35*	45.32	6.33	2.42
4.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่แสดงถึงระดับคุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรยึดถือ และปฏิบัติงานให้บริการไม่ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน	44.25*	49.51	6.24	2.38
4.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น มีการจัดการฝึกอบรม เรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว และทันสมัย	47.64*	46.83	5.53	2.42**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.40
5. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน				
5.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรประเมินผลบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ เช่น ทุก 3-6 เดือน	42.82*	50.67	6.51	2.36

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
5. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
5.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการ และการปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด	42.19*	50.49	7.32	2.35
5.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	45.32*	46.92	7.76	2.38**
5.4 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน และควรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น	45.05*	47.81	7.14	2.38
ค่าเฉลี่ยรวม				2.37
สาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1.1 การที่บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ	36.84	56.02*	7.14	2.30**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ	37.20	54.59*	8.21	2.29
ค่าเฉลี่ยรวม				2.29
2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ				
2.1 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	38.54	50.58*	10.88	2.28**
2.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณ สนับสนุนงานวิจัยงานให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานให้บริการอย่างต่อเนื่อง	36.22	54.24*	9.54	2.27
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รักษามาตรฐานงานบริการ ด้วยการทบทวนภารกิจงานให้บริการที่มีความรวดเร็ว ทุก ๆ 3-6 เดือน	34.16	56.56*	9.28	2.25

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สาม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M				
3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
3.2 การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำกรอบการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และวัดผลการให้บริการ	36.04	54.77*	9.19	2.27**
ค่าเฉลี่ยรวม				2.26
สี่ การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร				
การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
1. ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	29.08	61.29*	9.63	2.15**
2. ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น	21.77	60.48*	17.75	2.04
3. ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในอดีต	24.26	61.11*	14.63	2.10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร				
การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	
4. ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มขึ้น	26.41	59.41*	14.18	2.12
ค่าเฉลี่ยรวม				2.11
หัวข้อ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน				
1. จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน				
2. จำแนกตามประเภท พบว่า แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน				

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม

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

จากตารางที่ 4.8 เป็นการสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม และภาพรวม 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อคำถาม

2. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า

2.1. แนวทางการพัฒนาด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม

2.2. แนวทางการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม

2.3. แนวทางการพัฒนาด้านการเปิดเผยข้อมูล กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม

2.4. แนวทางการพัฒนาด้านการติดตามตรวจสอบ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม

2.5. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ข้อคำถาม

3. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M ประกอบด้วย 3 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งหมด

4. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งหมด

5. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ปรากฏว่า เมื่อจำแนกตามเพศ และตามประเภท พบว่า ล้วนแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ดังแสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” ในบทที่ 5 ซึ่งเป็นบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปการวิจัยไว้เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 5 ข้อ ได้แก่

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1.1.2 ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1.1.3 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ

1.1.4 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 156 ลงวันที่ 4 กันยายน 2534) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545) มาเป็น

กรอบแนวคิดหลักในการศึกษา ทั้ง 5 ด้านนั้น ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผล การปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M” ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) มาเป็นกรอบแนวคิดรองในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์รองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ”

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

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษารั้งนี้ โดยหมายถึงนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 และนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 จำนวน 2,027 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามคือ ตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,361 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.02

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษา และอาจารย์ผู้สอนอีก 9 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,361 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2552 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2552 สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,121 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.36 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไปทั้งหมด 1,361 ชุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ส่วนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และ

การทดสอบค่าที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 18-30 ปี และเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 5 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “ข้อคำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่อาจให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และคำชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา เป็นต้น

2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น บุคลากรบางส่วนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความพยายามในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา เป็นต้น

3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูล ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัตถุประสงค์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา เป็นต้น

4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการติดตามตรวจสอบ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา เป็นต้น

5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถาม ที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 5 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า ตามความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 4 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “ข้อคำถามที่สำคัญที่สุดที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และคำชี้แจงแก่นักศึกษารวมทั้งให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต

2) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิด โอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การเปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการเปิดเผยข้อมูล ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมทั้งเปิดสายด่วน (hot line) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา

4) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น มีการจัดการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว และทันสมัย

5) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดรองที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไป โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถามดังกล่าว ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 3M เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “ข้อ คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีเครื่องหมาย * จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4” เพียงปัจจัยละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น การที่บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ

2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำกรอบการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และวัดผล การให้บริการ

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อคำถาม ดังนี้ (1) ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต (2) ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มขึ้น (3) ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในอดีต และ (4) ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าวมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าวมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนข้อสงสัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

2.2 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (เป็นการนำปัญหา และแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M

2.4 การอภิปรายผลเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2.5 การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ผู้ศึกษาได้นำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นที่ถึงแม้ผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ พยายามสร้างทัศนคติที่ดีแก่นักศึกษาผู้ให้บริการเพื่อให้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประจำ รวมทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้ทุ่มเทและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเข้มแข็งแล้วก็ตาม แต่การปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ก็พบปัญหาอุปสรรคบางประการ เช่น การขาดขวัญกำลังใจของบุคลากร การขาดเทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอกับการให้บริการแก่นักศึกษา เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 5 ด้านแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผล การปฏิบัติงานมาก” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นที่ถึงแม้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้วางระบบการให้บริการนักศึกษาโดยจัดบุคลากรไว้เพื่อชี้แจงหรือให้คำแนะนำรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นหรือตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษา หรือแม้กระทั่งการจัดบุคลากรประจำหน้าเคาน์เตอร์บริเวณหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเพื่อรับคำร้อง ให้ข้อมูล หรือให้คำชี้แจงไว้เป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ก็พบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เช่น ข้อจำกัดด้านอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่มารับบริการ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนการให้บริการแก่นักศึกษา เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย และเป็นที่น่าสังเกตว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมคนี้อาจคล้อยหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้านดังที่กล่าวผ่านมาข้างต้น คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง

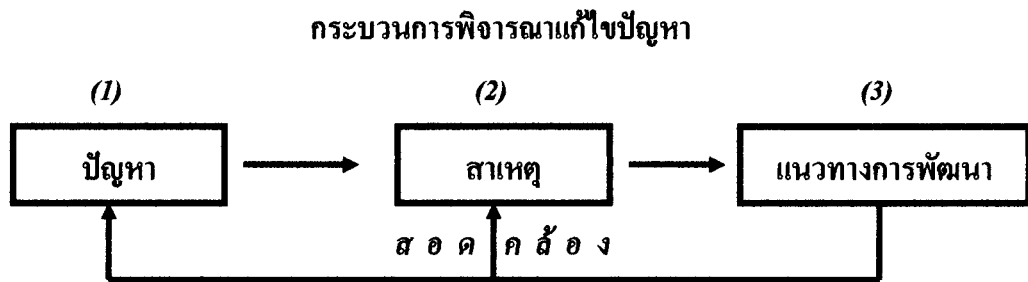
2.2 การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานอาจแบ่งเป็น (1) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่สนใจรับฟังปัญหาของนักศึกษามากเท่าที่ควร และ (2) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดความยืดหยุ่นในการลดขั้นตอนการให้บริการนักศึกษา เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งมีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางแก้ไข” หรือ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

1) ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3 ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

2) โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว และสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ เมื่อเป็นเช่นนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอ 2 สาเหตุในแต่ละปัญหา

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 57) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา”) ดังได้สรุปไว้ใน ภาพที่ 5.1 ดังนี้



1. ด้านความรับผิดชอบของ

ผู้ปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตาม
ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ
บุคลากรบางส่วนของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร ไม่อาจให้คำแนะนำ
ความช่วยเหลือ และคำชี้แจงที่
ชัดเจนแก่นักศึกษา

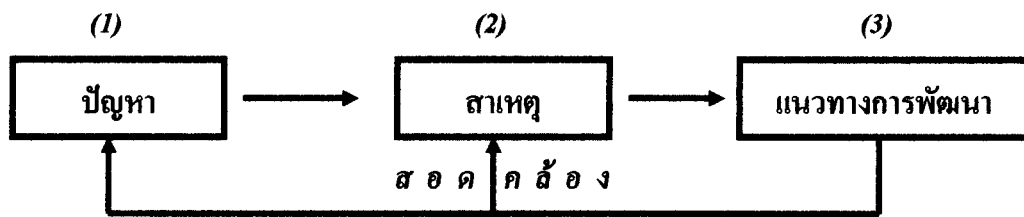
1.1 บุคลากรของสำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาด
ความสนใจใฝ่รู้ในงานที่ตน
รับผิดชอบอยู่

1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ขาดระบบการสร้างจูงใจในการ
ปฏิบัติงานให้บริการทำนองเดียวกับ
มหาวิทยาลัยของเอกชน

1.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ควรนำระบบการประเมินผลแบบ
มุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้อย่างจริงจังจะ
เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิด
การพัฒนาตนให้มีความสนใจใฝ่หา
ความรู้เพิ่มขึ้นเพื่อความก้าวหน้า
ในหน้าที่ตามความรู้
ความสามารถของตน

1.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ควรจัดสรรงบประมาณเงินรางวัล
แก่บุคลากรดีเด่นเพื่อจูงใจ เป็น
ตัวอย่าง และสร้างขวัญกำลังใจแก่
บุคลากรในการปฏิบัติงาน
ให้บริการ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



2. ด้านการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน ที่สำคัญที่สุดตาม
 ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ
 บุคลากรบางส่วนของสำนัก
 ส่งเสริมวิชาการและงาน
 ทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 พระนคร ขาดความพยายามใน
 การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ
 นักศึกษา

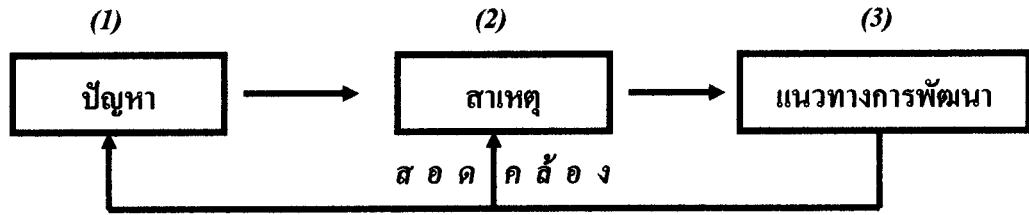
2.1 บุคลากรของสำนักส่งเสริม
 วิชาการและงานทะเบียน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาด
 จิตสำนึกหรือความตระหนักในการ
 เป็นผู้ให้บริการที่ดี และสร้าง
 ความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษาใน
 ด้านการให้บริการ

2.2 บุคลากรบางส่วนของสำนัก
 ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เห็น
 การมีสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษาอาจ
 เป็นการเพิ่มภาระให้แก่ตนเอง

2.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
 ควรสนับสนุนและเสริมสร้างให้
 บุคลากรมีจิตสำนึกหรือความ
 ตระหนักในเรื่องความสำคัญของ
 การให้บริการที่ดี รวมทั้งสร้าง
 ความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษาใน
 ด้านการให้บริการ โดยจัด
 กิจกรรมสัมพันธ์ และการ
 ฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวเป็น
 ประจำผ่านหลักสูตรฝึกอบรมการ
 บริการที่เป็นเลิศ

2.2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 พระนครควรทำตัวเป็นตัวอย่างแก่
 บุคลากรในด้านการสร้างมนุษย
 สัมพันธ์ที่ดี และให้ความสำคัญ
 โดยความร่วมมือกับบุคลากรใน
 การแก้ปัญหาให้นักศึกษา

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



3. ด้านการเปิดเผยข้อมูล ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา

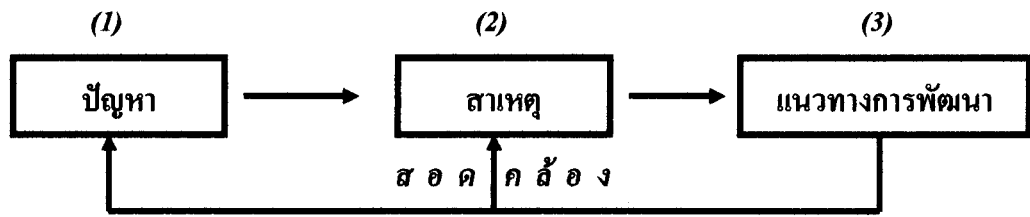
3.1 ผู้บริหารบางส่วนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครยังไม่ตระหนักหรือไม่เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา

3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณสำหรับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้านการบริการไม่มากเท่าที่ควร

3.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับ ความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ มาปรับใช้มากน้อยเพียงใด

3.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรมีนโยบายเพิ่มงบประมาณ สำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเทียบอัตราส่วนกับ จำนวนนักศึกษาตามเกณฑ์ มาตรฐานของการประกันคุณภาพ การศึกษาขั้นต่ำ

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



4. ด้านการติดตามตรวจสอบที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา

4.1 บุคลากรบางส่วนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เห็นว่าการติดตาม และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานคือการจับผิด

4.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดหน่วยงานที่ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยตรง

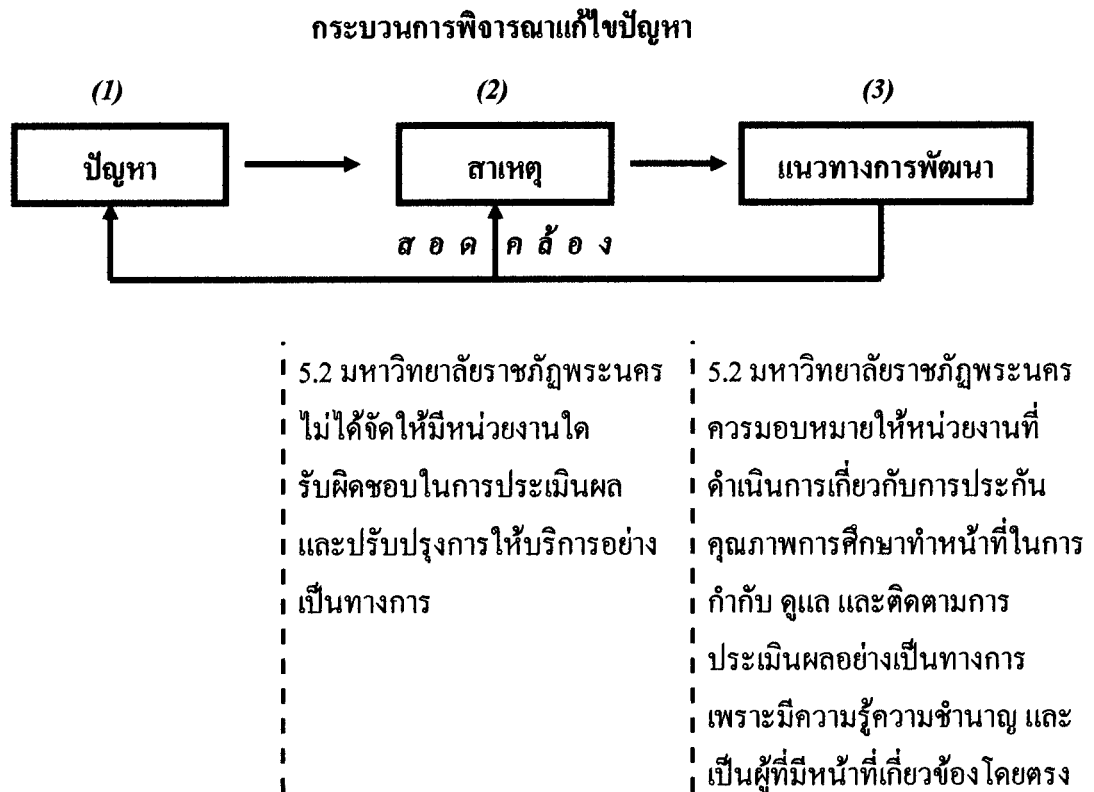
4.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรฝึกอบรมบุคลากรในเรื่อง ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลจากการนำผลมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของมหาวิทยาลัยในการให้บริการที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรให้คำแนะนำในเรื่องดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอด้วย

4.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป

5.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป

5.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป พร้อมทั้งมีการประเมินผลนโยบายดังกล่าวด้วย



ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนามาปรับใช้

2.3 การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัจจัย หรือ 3 ด้าน ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่บุคลากรของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับ

การให้บริการที่เป็นเลิศ” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอก เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้มีการส่งเสริมและพยายามพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น โดยการจัดการอบรมหรือสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรเป็นระยะ ๆ เช่น การอบรมในเรื่อง การให้บริการที่เป็นเลิศ การสัมมนาการนำยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ การอบรมการสร้างทีมงานประสิทธิภาพ และการอบรมสัมมนาการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์หลักของการอบรมหรือสัมมนาดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรที่เข้าอบรมได้นำความรู้ไปปรับปรุง การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนซึ่งรวมทั้งการให้บริการนักศึกษาแล้วก็ตาม แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครก็ยังขาดการติดตามประเมินผลของการนำความรู้หรือประสบการณ์จากการอบรมในเรื่อง การให้บริการที่เป็นเลิศ หรือการอบรมให้ความรู้อื่นที่มีส่วนส่งเสริมกันมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ ด้วยเหตุนี้ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเสียโอกาสในการได้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำมาใช้ ในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรสำหรับใช้กับการอบรมบุคลากรให้มีขีดความสามารถที่สูงขึ้นไป เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้นักศึกษาที่มารับบริการไม่ได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ทันสมัยแก่นักศึกษาเป็นลำดับแรก เช่น การจัดสรรงบประมาณ ในการจ้างเหมาให้บริการที่มีความเป็นมืออาชีพมาบริหารจัดการและดูแลระบบฐานข้อมูลมหาวิทยาลัย (Information Technology Database System, ITDS) ซึ่งเป็นระบบการให้บริการทางการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการให้บริการแก่นักศึกษา รวมทั้งการจัดจ้างบริษัทภายนอกมาเขียนโปรแกรมการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ (Management Information System, MIS) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยบันทึกข้อมูลของการทำงานประจำลงฐานข้อมูลแล้วดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดการใช้ทรัพยากรข้อมูลร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การบริการข้อมูลด้านการศึกษาและงานบริหารองค์กรภายใน หรือการนำข้อมูลที่สำคัญ จำเป็นในการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการแก่นักศึกษาและประชาชนส่งเข้าระบบ ITDS ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ก็ตาม แต่การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการให้บริการแก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่จัดให้ นั้นยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุปกรณ์หรือ เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการให้บริการนักศึกษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับ ให้นักศึกษาตรวจสอบผลการเรียน หรือตรวจสอบการลงทะเบียนนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อ เทียบกับจำนวนนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่ล่าช้า อีกทั้งยังขาดวิธีการเพื่อใช้สร้าง แรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษาอย่างทุ่มเทและมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลทั้งด้านบวกและด้านลบดังกล่าวนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะ เห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.3.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคำถามที่ว่า “การที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จัดทำ กรอบการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการ ตรวจสอบ และวัดผลการให้บริการ” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเองได้มีการกำหนดกรอบการปฏิบัติงาน และ คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการไว้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประกาศมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำโดย เกณฑ์การประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้ พิจารณาจากความสามารถและความอดุสาหะให้การปฏิบัติงาน การรักษาวินัย และปฏิบัติตน เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรประจำ ความรับผิดชอบ ความร่วมมือ สภาพการมาปฏิบัติงาน การตรงต่อเวลา การลาหยุดงาน การขาดงาน การวางแผน รวมทั้งความคิดริเริ่ม ก็ตาม แต่แนวทางการ ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครเสนอมายังต้นเป็นเพียงหลักการเท่านั้น ยังขาดการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคลในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเรื่องรายละเอียดของ แนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือตัวอย่างที่ชัดเจน และเช่นเดียวกันในเรื่องคุณลักษณะของ บุคลากรผู้ให้บริการที่ขาดการระบุรายละเอียด เช่น ให้ประเมินจากปริมาณงาน คุณภาพงาน และ ความทันเวลา เป็นต้น อันอาจนำไปสู่การขาดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บริการของบุคลากรและ ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการแก่นักศึกษาไม่มากนักน้อย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมี

ส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.4 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แบ่งเป็น 4 ข้อ ดังนี้

2.4.1 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีความใกล้ชิดคุ้นเคยกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครติดต่อกันมา ทำให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของระบบการให้บริการซึ่งพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าในอดีตพอสมควร ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้พยายามปรับ โครงสร้างการบริหารจัดการด้านการให้บริการจากหน่วยงานมาเป็นกลุ่มงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพพร้อมทั้งนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการทางการศึกษา (Management Information System, MIS) มาใช้สนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการนักศึกษาแล้วก็ตาม แต่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เช่น ผลกระทบจากการลดอัตรากำลังบุคลากรจากการสับเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากรทำให้การให้บริการในบางส่วนขาดความต่อเนื่องเกิดความล่าช้า รวมทั้งบุคลากรที่มีอยู่ได้รับความรู้จากการอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.4.2 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ก้าวไกลไปสู่โลกไร้พรมแดนการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการค้นคว้าแสวงหาความรู้ ข้อมูล และข่าวสาร รวมไปถึงการให้บริการหรือรับบริการจากมหาวิทยาลัยผ่านทางระบบเครือข่าย หรืออินเทอร์เน็ตด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้เห็นถึงความสำคัญของการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการนักศึกษาด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และได้พัฒนาหรือ

ปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยตลอดเวลาอันมีส่วนสำคัญ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความพึงพอใจการให้บริการพอประมาณแล้วก็ตาม แต่ทุกมหาวิทยาลัยก็ได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการด้วยเช่นเดียวกัน ทำให้ไม่มีความแตกต่างกันมาก จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.4.3 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในอดีต” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีความใกล้ชิด คุ่นเคย และพึงพอใจกับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่ก็มีปัญหาอุปสรรคบ้างบางประการ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.4.4 การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มขึ้น” เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี โท และเอกเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะใกล้ชิด คุ่นเคย และพึงพอใจกับการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่ได้พัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างทุ่มเท และจริงจังแล้วก็ตาม แต่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหาร

จัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มล้วนมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิงมีความเห็นต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลประการแรก เนื่องจากพื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมของไทยได้ปลูกฝังและให้ความสำคัญกับเพศชายในฐานะผู้นำมาโดยตลอด เช่น ผู้นำครอบครัว ผู้นำกองทัพ และผู้นำประเทศ เป็นต้น จึงส่งผลให้เพศชายต้องพยายามแสดงตัวเป็นผู้มีภาวะผู้นำ กล่าวคือต้องกล้าคิด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง และประการที่สอง คือ สภาพร่างกาย สมอ และส่วนประสาทที่แตกต่างกันระหว่างชายกับหญิงอันส่งผลต่อพฤติกรรม ความพึงพอใจ และความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป เช่นนี้ สอดคล้องกับรายงานของนักจิตวิทยาคลินิก ไมเคิล จีคอนเนอร์ (Michael G. Conner) (2000) ในบทความ เรื่อง “Understanding The Difference Between Men And Women” ค้นคืนวันที่ 2 ธันวาคม 2552 จาก <http://www.oregoncounseling.org/ArticlesPapers/Documents/DifferencesMenWomen.html> ที่สรุปได้ว่า ผู้หญิงกับผู้ชายนอกจากจะแตกต่างกันในเรื่องของรูปลักษณะภายนอกที่เห็นอย่างเด่นชัดแล้วการแสดงออกและความนึกคิดก็ยังคงมีความต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้หญิงมีปริมาณเส้นประสาทที่เชื่อมระหว่างสมองซีกซ้ายและซีกขวามากกว่าผู้ชายถึง 4 เท่า นั่นหมายความว่า สมอทั้งสองซีกของผู้หญิงนั้นทำงานสัมพันธ์กันได้ดีกว่าผู้ชาย ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถหรือการแสดงพฤติกรรมมีความละเอียดอ่อนและแตกต่างไปจากเพศชาย จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นที่มีต่อการรับบริการย่อมแตกต่างกันไปด้วย

2.5.2 การเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 กับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2 มีความเห็นต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ผู้ศึกษาเห็นว่า ระดับการศึกษารวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้กลุ่มตัวอย่าง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างขวางต่างกัน อีกทั้งการศึกษาทำให้มีกระบวนการตัดสินใจ และการแสดงความคิดเห็นที่เป็นระบบมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าวแตกต่างกัน ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกศรี ชูระทอง (2545: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง “การประเมินผล โครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” ที่พบว่า ปัจจัยในเรื่องการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ความรู้ที่มีต่อ โครงการ และประสบการณ์ในการ ไม่แจ้งความเมื่อตกเป็นผู้เสียหายหรือพยาน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยภูมิหลังเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน เนื่องจากในการศึกษารอบนี้ได้นำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 5 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับตามกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทางเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการเสนอแนะ กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) สอง แนวทางการพัฒนา ในภาพที่ 5.1 ในบทนี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) ข้อเสนอแนะด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และชี้แจงแก่นักศึกษาอย่างหลากหลาย ให้มารวมอยู่ ณ ที่เดียวกันเพื่อ

ความรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ทันที พร้อมกันนั้น ควรให้บริการผ่านทางเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต (internet) และอีเมลล์ (e-mail) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ตอบสนองและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา รวมทั้งทันสมัยเพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ เช่นนี้ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555) คำนึงวันที่ 3 ธันวาคม 2552 จาก <http://164.115.5.66/uploads/files/Strategies51-55.pdf> ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับการให้บริการและการทำงาน ที่มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยต้องการให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-service) เพื่อลดภาระ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ รวมทั้งการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ ณ ที่เดียวกันในลักษณะของศูนย์บริการร่วม ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จเฉพาะด้าน ตลอดจนการบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน

ในเวลาเดียวกัน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มขีดความสามารถในเรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการทำงานเป็นทีม ข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชรูเดน และเชอร์แมน (Chruden and Sherman) (1968: 10-11) ในบทความเรื่อง “The Nature and Development of the Personnel Field” ที่ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการให้การศึกษา และฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร สำหรับข้อเสนอแนะที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการทำงานเป็นทีม นั้นพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ สมศรี ศิริไหวประพันธ์ (2000: 131-132) ในคุณวุฒิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัย จอร์จ วอชิงตัน เรื่อง “The Concept, Practice, and Future of Human Resource Development in Thailand as Perceived by Thai Human Resources Practitioners” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจัดเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถช่วยกันคิดหาหนทางและวิธีการ ในการแก้ปัญหา และทำงานร่วมกัน

2) ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม

เพิ่มมากขึ้น ด้วยการจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรืออีเมล รวมตลอดทั้งการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรผ่านทาง การตอบแบบสอบถาม หรือการเข้าเป็นคณะกรรมการร่วมที่มาจากตัวแทนของนักศึกษา เป็นต้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการเปิดช่องทางสื่อสารให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมนี้พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชภิกขารณ (2552: 88) ใน หนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” ที่เสนอแนะว่า หน่วยงานของรัฐ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจากการส่งข้อความทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร และ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดบุคลากรรับเรื่องราวร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ สายด่วน (hot line)

นอกจากนี้แล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรสนับสนุนและเสริมสร้างให้บุคลากรมีจิตสำนึกหรือมีความตระหนักในเรื่องความสำคัญของการให้บริการที่ดี รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีที่เกี่ยวกับการให้บริการกับนักศึกษา โดยจัดกิจกรรมสัมพันธ์ และจัดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ ขณะเดียวกัน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรทำตัวเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรในด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และควรร่วมมือกับบุคลากรในการแก้ปัญหาด้านการให้บริการของนักศึกษา

3) ข้อเสนอแนะด้านการเปิดเผยข้อมูล ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมทั้งเปิดสายด่วน เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารอันเป็นบริการที่จัดให้แก่ นักศึกษา นอกจากนี้ ผู้บริหารของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรสร้างระบบตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม และตรงความต้องการตามสิทธิของนักศึกษาในการรับรู้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เว้นแต่ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่เปิดเผยไม่ได้ตามที่กฎหมายคุ้มครองไว้ โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในการติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องสิทธิของนักศึกษาในการรับรู้ข้อมูลนี้พอเทียบเคียงได้กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 58 ที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรส่งเสริมให้ผู้บริหารเข้ารับ

การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากนำวัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลหรือข่าวสารแก่นักศึกษา พร้อมทั้งมีการประเมินผลด้วยว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้มาปรับใช้มากน้อยเพียงใด และควรให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น โปรแกรมและเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเทียบอัตราส่วนกับจำนวนนักศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นต่ำ มาใช้เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ และเกิดความสะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการนำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมการให้บริการข้อมูลและข่าวสารแก่นักศึกษานั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ อัจฉริขจร ไชยกุล (การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2552 ระหว่างเวลา 12.00-12.20 น. ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 4 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังรายละเอียดในภาคผนวก) สรุปสาระสำคัญได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการมาโดยตลอด และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในอีก 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2553-2557) โดยใช้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้เพิ่มศักยภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่นักศึกษา อันจะมีส่วนช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ และเกิดความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

4) ข้อเสนอแนะด้านการติดตามตรวจสอบ ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปรับปรุงระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรให้ทันสมัยที่เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่เสมอ เช่น นำเทคโนโลยีใหม่ คือ คอมพิวเตอร์ และเครือข่าย มาสนับสนุนการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษาพร้อมกันนั้น ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการติดตาม และการตรวจสอบการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวดเร็ว และทันสมัย

นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรจัดประชุมเพื่อชี้แจงให้คำแนะนำแก่บุคลากรในเรื่องการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นประจำ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดการฝึกอบรมและการติดตามตรวจสอบนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ เป็รื่อง กิจรัตน์ภร (การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2553 ระหว่างเวลา 13.30-13.50 น. ณ ห้องอธิการบดี อาคาร 100 ปีการฝึกหัดครูไทย ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังรายละเอียดในภาคผนวก) สรุปสาระสำคัญได้ว่า แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการที่มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการคือ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ เป็นระยะตลอดจนการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง

5) ข้อเสนอแนะด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยดำเนินการประเมินผลอย่างจริงจัง พร้อมทั้งนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานอีกด้วย พร้อมกันนั้น ควรมีการกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน โดยอาศัยแนวทางจากคำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจและลักษณะงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อันจะทำให้สามารถวัดผลได้ทั้งในระดับองค์การและระดับบุคคล เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องของการประเมินผลนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549: 177) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต” ที่เสนอแนะไว้ว่า ควรกำหนดให้มีการประเมินผลอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานอย่างเป็นทางการ

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรมอบหมายให้หน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล และติดตามการประเมินผลอย่างเป็นทางการ เพราะมีความรู้ความชำนาญ และเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดที่เป็นข้อเสนอแนะอื่นอีก ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความสมบูรณ์และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในทุกระดับชั้น ควรมุ่งเน้นในเรื่องการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของข้าราชการให้มีลักษณะเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ดังแนวทางการพัฒนาข้าราชการไทยให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 83-84) ในหนังสือเรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” ได้นำเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 8 ประการที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดเป็นคำย่อไว้ว่า I AM READY อัน ได้แก่ (1) การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) (2) ความขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) (3) การมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) (4) การปรับตัวให้ทันโลก (Relevancy) (5) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) (6) ความรับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคมและตรวจสอบได้ (Accountability) (7) การมีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วม โปร่งใส (Democracy) และ (8) การมุ่งเน้นผลงาน (Yield) ดังนี้

1) I (Integrity) การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี บุคลากรของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปฏิบัติร่วมกับหลักพุทธศาสนาในเรื่องมรรค 8 ข้อ 5 คือ การดำรงชีพถูกต้อง ไม่เป็นโทษต่อตนเองและผู้อื่น

2) A (Activeness) ความขยันตั้งใจทำงาน บุคลากรของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปฏิบัติร่วมกับหลักพุทธศาสนาในเรื่องมรรค 8 ข้อ 6 คือ ความพากเพียรถูกต้อง

3) M (Morality) การมีศีลธรรม คุณธรรม บุคลากรของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรปฏิบัติร่วมกับหลักพุทธศาสนาในเรื่องเบญจศีล คือ หลักธรรมที่ควรงดเว้น 5 ประการ หรือการรักษาศีลห้า คือ การประพฤดิชอบทางกาย และวาจา การรักษากาย วาจาให้เรียบร้อยการรักษาปกติตามระเบียบวินัย ข้อปฏิบัติในการเว้นจากความชั่ว และการควบคุมตนให้ตั้งอยู่ในความไม่เบียดเบียนทั้งหลาย

4) R (Relevancy) การปรับตัวให้ทันโลก บุคลากรของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรนำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-พ.ศ. 2550) ข้อ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย โดยการมุ่งไปสู่การเน้นระบบราชการทันสมัย เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชน เป็นต้น

5) E (Efficiency) การมุ่งเน้นประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มีแนวคิดว่าการนำแนวทางการบริหารภาครัฐกิจมาใช้ในการบริหารภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

6) A (Accountability) ความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม และตรวจสอบได้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

7) D (Democracy) การมีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ประชาชนมีส่วนร่วม โปร่งใส มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

8) Y (Yield) การมุ่งเน้นผลงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคหรือตัวแบบทางธุรกิจ เช่น การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result Based Management, RBM) โดยการมีตัวชี้วัด (Key Performance Indicator, KPI) ที่ชัดเจน และการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management, CRM) เป็นต้น

พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาขอเสริมอีกว่า หากมีการปรับปรุง โครงสร้างหน่วยงาน ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในครั้งต่อไป ควรพิจารณามุ่งเน้นกระบวนการบริหาร ภายใน โดยปรับ โครงสร้างแบบสั่งการแนวตั้งมาเป็นแนวราบที่มุ่งเน้นระบบทีมงานและการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย หรืออาจใช้รูปแบบการบริหารที่ไม่ยึดติดกับรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง จนทำให้การทำงานขาดความยืดหยุ่นและล่าช้า โดยปรับรูปแบบการบริหารจัดการตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก เพื่อลดระยะเวลาในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ได้ รวดเร็วขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ โอบอลเลนสกี (Obolensky) (1994: 15) ในหนังสือ เรื่อง “Practical Business Re-engineering: Tools and Techniques for Achieving Effective Change” ได้กล่าวว่า การรีปรับระบบเป็นเรื่องที่องค์กรทำได้ดำเนินการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการภายในและการควบคุมขององค์กร จากระบบแนวตั้งมาเป็นแนวราบ โดย จัดโครงสร้างเป็นแบบไขว้ มีการวางระบบสร้างทีมงานและ โครงสร้างเป็นแนวราบ และกระบวนการ ทั้งระบบมุ่งให้กับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ สอนอง ศีประคิษฐ์ (2549: 274, 279) ในคุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐ ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง “การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติของมหาวิทยาลัย : ศึกษาเปรียบเทียบมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยพายัพ” โดยผลสรุปการเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทั้ง 3 มหาวิทยาลัย พบว่า ด้าน โครงสร้างของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยมีรูปแบบการบริหารแบบแนวตั้งและ แนวราบ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีรูปแบบการบริหารแบบไม่ยึดติดรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นไป ตามสถานการณ์ และมหาวิทยาลัยพายัพมีรูปแบบการบริหารแบบแนวราบ ซึ่งรูปแบบการบริหาร ดังกล่าวเป็นปัจจัยที่สำคัญอันส่งผลให้มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของ มหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน (1) วิชาการ (2) การเงินและงบประมาณ (3) ทรัพยากรมนุษย์ และ (4) บริหาร (ทั่วไป) ในขณะที่มหาวิทยาลัยที่เหลือทั้ง 2 แห่งบรรลุเป้าหมายเป็นบางส่วน และบรรลุ เป้าหมายต่ำกว่าเป้าหมาย

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะเรียงตามลำดับความสำคัญ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะ เฉพาะในส่วนที่สำคัญและจำเป็น โดยเรียงลำดับความสำคัญรวม 5 ข้อ ดังนี้

1) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควร จัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และชี้แจงแก่นักศึกษาอย่างหลากหลาย อยู่ ณ ที่เดียวกันเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทันที รวมทั้งการติดต่อสอบถามข้อมูลทาง โทรศัพท์หรือ อินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

2) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษา

โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเทียบอัตราส่วนกับจำนวนนักศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นต่ำ หากไม่เพียงพอก็ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย หรือเปิดสายด่วน (hot line) ให้เอื้อต่อการดำเนินการให้บริการบรรลุเป้าหมายของการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอยู่เสมอ

3) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ควรสร้างระบบการตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม และตรงความต้องการตามสิทธิของนักศึกษาในการรับรู้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เว้นแต่ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่เปิดเผยไม่ได้ตามที่กฎหมายคุ้มครองไว้

4) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลที่ชัดเจนจากแนวทางกำรรับรองการปฏิบัติราชการ พร้อมจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผล การให้บริการนักศึกษาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

5) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรเร่งรัดระบบการบริหารจัดการค่าตอบแทนตามผลสัมฤทธิ์ของงานมาใช้โดยเร็ว เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการให้บริการให้ประสบผลสำเร็จ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครอาจมอบหมายผู้บริหารมืออาชีพ หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นที่ปรึกษา เพื่อช่วยผลักดันให้การนำระบบการบริหารจัดการค่าตอบแทนตามผลสัมฤทธิ์ของการทำงานถูกนำมาใช้อย่างสมคูล และสอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครจนเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเปิดเผย และโปร่งใสอย่างแท้จริง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สำหรับการศึกษา หรือการวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน” มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ (4) การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทาง

การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้าน (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร นอกเหนือจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้านซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 การวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

3.2.3 การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อหาแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด หรือตัวแบบในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการวิจัยที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในแนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi)

3.2.4 การวิจัยโดยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น หรือวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขวางขึ้น โดยอาจครอบคลุมถึงการบริการด้านการศึกษาแก่ชุมชน หรือสังคม

3.2.5 การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เช่น การบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวทางทศพิธราชธรรม ตัวแบบคุณลักษณะที่ดี 8 ประการของ ก.พ.ร. I AM READY และการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม เป็นต้น

3.2.6 การวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กับหน่วยงานอื่นที่มีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น

3.2.7 การวิจัยเชิงทดลองเรื่องการให้บริการที่สร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยแบ่งกลุ่มทดลอง เช่น การให้บริการที่ตอบสนองความพึงพอใจโดยแบ่งตามเพศ ได้แก่ ระหว่าง เพศชายกับเพศหญิง และแบ่งตามประเภท ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีกับนักศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้มาประกอบการสร้างรูปแบบในการให้บริการที่พึงประสงค์ อย่างจำเพาะเจาะจงแก่กลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกศรี รุระทอง (2545) “การประเมินผลโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2548) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ัชชวาลย์ ทัดศิวัช (2551) “สมรรถนะกับการบริหารทรัพยากรบุคคล : แนวคิดและบริบท” ค้นคืนวันที่ 10 เมษายน 2552 จาก <http://www.tpa.or.th>
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) *Good Governance กับการปฏิรูปการศึกษาการเมือง* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชาญยุทธ์ ภาณุทัต (มปป.) “การให้บริการที่เป็นเลิศ” ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.ld-training.doac.go.th>
- เดอะมอลล์ (2538) “การบริการลูกค้า ปี 2538” ค้นคืนวันที่ 25 พฤศจิกายน 2552 จาก <http://www.vu.ac.th/lib/detail.php?id=344&pleaselinkback=>
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) *องค์การและการบริหารการจัดการแผนใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ธวัช สุวฒิกุล (2537) “วัฒนธรรมไทยกับการให้บริการ” *วารสารเทศกาล* 89, 5 (พฤษภาคม) : 19-20
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร บิสนิเนสฮาร์แอนด์ดี
- ธีระยุทธ บุญมี (2541) *ธรรมรัฐแห่งชาติยุทธศาสตร์ผู้หายนะประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร
- นฤมล โชติเวช (2539) “ใส่ใจดูแลคุณ” (เอกสารแผ่นพับ) สยามทีวี (2539) “Client service in action” (เอกสารประกอบการบรรยาย)

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) *การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
วิญญูชน
- ประเวศ วะสี (2542) *พุทธศาสตร์ชาติ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานกองทุนเพื่อสังคมธนาคารออมสิน
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2543) “ตัวชี้วัดการบริหารกิจการที่ดีในมหาวิทยาลัย” *วารสารการศึกษานอก
โรงเรียน* 3, 8 (สิงหาคม) : 35
- เปรี๊ยะ กิจรัตนกร (2553, 5 มกราคม) อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สัมภาษณ์โดย
กฤษณ์ศต เนติบัณฑิตอุทธรณ์ ห้องอธิการบดี อาคาร 100 ปีการฝึกหัดครูไทย ชั้น 1
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร
- พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536) *คู่มือแก้ไขปัญหาการขายและการบริการ* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545” (2545, 2 ตุลาคม)
ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 2
- _____ “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534” (2534, 4 กันยายน)
ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 108 ตอนที่ 156 หน้า 8
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2550) *เอกสารการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง* นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- _____ (2550) *การบริหารภาครัฐ* พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542*
กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊ค
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540” (2540, 11 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก หน้า 15
- วิทยา ปัญญานนท์ (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการ” ค้นคืนวันที่ 2
พฤษภาคม 2552 จาก <http://www.budmgt.com>
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตาม
รัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นิติธรรม
- _____ (2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ
การบริหารการพัฒนาและการบริหารจัดการ” *รัฐสภาสาร* 56, 3 (มีนาคม) : 89-91
- _____ (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์: การประยุกต์ และการพัฒนา*
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- _____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538) *คุณภาพในงานบริการ* กรุงเทพมหานคร ดวงกมลสมัย
- ศศิพันธุ์ เอียดเอื้อ (2549) “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารราชการ
จังหวัดแบบบูรณาการของจังหวัดกระบี่กับการบริหารราชการจังหวัดในอดีต”
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สนอง ดีประเสริฐ (2549) “การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย: เปรียบเทียบ
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และมหาวิทยาลัยพายัพ”
คุณฉันทิพนธ์ปรัชญาคุณฉันทิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- สมชาติ กิจขรรจง (2521) *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* กรุงเทพมหานคร เอช เอ็น กรุ๊ป
- สยามธุรกิจ (2552) “การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน” ค้นคืนวันที่ 2 พฤษภาคม 2552
จาก <http://www.siaminfobiz.com/mambc/content/view/2155>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544) *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*
กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ค้นคืนวันที่ 1
กรกฎาคม 2551 จาก www.opdc.go.th/uploads/files/content_1.doc
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) *คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพ
บริหารจัดการภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย
- _____. (2551) “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555)”
ค้นคืนวันที่ 3 ธันวาคม 2552 จาก <http://164.115.5.66/uploads/files/Strategies51-55.pdf>
- สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2546) *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2546*
กรุงเทพมหานคร ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- สุดจิต นิमितกุล (2543) *กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี การปกครองที่ดี Good
Governance* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์

- สุรพงษ์ อำนรรฆสรเดช (2549) “การเพิ่มประสิทธิภาพในการซ่อมทำเรือของกรมอุทกหารเรือด้วย
การบริหารตามหลักรัฐประศาสนศาสตร์: ศึกษากรณีอุทกหารเรือธนบุรี” ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อมรา ผูกบุญเจ็ด (2539) “การบริการ” (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- อนันท์ ปันยารชุน (2541, 25 มีนาคม) “รัฐธรรมนูญกับอนาคตของประเทศไทย” *มติชน* หน้า 2
- อากรณ ภู่วิทยพันธ์ (2547) *Career Development in Practice* กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- อุทัย ศรีชลาลักษณ์ (2548) “หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น
ผลงานตามยุทธศาสตร์ ศึกษาเฉพาะกรณีระบบการติดตามประเมินผลของกองทัพบก”
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยบูรพา
- อังกริ ขจรไชยกูล (2552, 24 ธันวาคม) ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สัมภาษณ์โดย กฤษณ์ศต เนติบัณฑิตอุทธิ์ สำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 4 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
กรุงเทพมหานคร
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Conner, Michael G. (2000). “Understanding The Difference Between Men And Women.”
*Oregon Counseling Non-Profit Consumer Protection Information, Education,
Referral & Research (1999-2000): 2-5*. Retrieved December 2, 2009, from
<http://www.oregoncounseling.org/ArticlesPapers/Documents/DifferencesMenWomen.html>
- Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6th
ed. New York: John Wiley & Sons.
- Herbert, J. Chruden and Sherman, Arthur W. (1968). “The Nature and Development of the
Personnel Field.” *Personnel Management* 1968: 10-11.
- Irvin and Standsbury. (2004). “Citizen Participation in Decision Making: Is It Worth the Effort?.”
Public Administration Review 2004: 56-57.
- Lee Joseph Cronbach. (1951). “Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests.”
Psychometrika 16 (1951): 297-334.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book.
- Obolensky, N. (1994). *Practical Business Re-engineering: Tools and Techniques for Achieving
Effective Change*. London: Kogan Page.

Rensis, A. Likert. (1961). *New Patterns of Management*. New York: John McGraw-Hill Book Company Inc.

Siriwaiprapan, Somsri. (2000). "The Concept, Practice, and Future of Human Resource Development in Thailand as Perceived by Thai Human Resources Practitioners." doctoral dissertation. The George Washington University.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.

_____. (1977). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “จิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิเคราะห์ในเชิงวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในอนาคต และขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ ที่นี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมจิตความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของจิตความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) 18-30 ปี (2) 31-40 ปี (3) เกิน 40 ปี
3. ประเภท (1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4
 (2) นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ชั้นปีที่ 2

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการนักศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ในที่นี้ คำว่า “มหาฯ” หมายถึง สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

2.1 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. มหาฯ ไม่สนใจรับฟังปัญหาของนักศึกษาเท่าที่ควร			
2. มหาฯ ขาดความยืดหยุ่นในการลดขั้นตอนการ ให้บริการนักศึกษา			
3 บุคลากรบางส่วนของ มหาฯ ไม่อาจให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และคำชี้แจงที่ชัดเจนแก่นักศึกษา			
4. บุคลากรบางส่วนของ มหาฯ ขาดความสุจริตเที่ยงธรรมใน การปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา			
5. ในภาพรวม มหาฯ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงานมาก			
2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของ ประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
6. ผู้บริหารบางส่วนของ มหาฯ ไม่สนใจที่จะรับฟังข้อเสนอแนะ ของนักศึกษา			
7. บุคลากรบางส่วนของ มหาฯ ขาดความพยายามในการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา			
8. มหาฯ ขาดกลไกที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เพื่อสนับสนุนการให้บริการ			

2.2 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
9. มหาวิทยาลัย เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับนักเรียนน้อยมาก			
10. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาก			
2.3 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเปิดเผยข้อมูล	มาก	ปานกลาง	น้อย
11. มหาวิทยาลัย ไม่ได้จัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องให้แก่นักศึกษา			
12. มหาวิทยาลัย ขาดวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา			
13. มหาวิทยาลัย ขาดความพร้อมในการให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา			
14. มหาวิทยาลัย ขาดการชี้แจงแก่นักศึกษาอย่างชัดเจนในเรื่องลักษณะของข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยแก่นักศึกษาได้			
15. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูลมาก			
2.4 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการติดตามตรวจสอบ	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. มหาวิทยาลัย ขาดระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา			
17. มหาวิทยาลัย ขาดวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา			
18. การติดตาม และการตรวจสอบการให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ยังไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร			
19. มหาวิทยาลัย ขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษา			
20. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการติดตามตรวจสอบมาก			

2.5 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
21. มหาวิทยาลัยขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาต่อไป			
22. มหาวิทยาลัยขาดการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา			
23. มหาวิทยาลัยขาดบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา			
24. มหาวิทยาลัยไม่ได้กำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการนักศึกษา			
25. ในภาพรวม มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			
26. ในภาพรวมทั้งหมด มหาวิทยาลัยมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความรับผิดชอบต่อของผู้ปฏิบัติงาน (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
27. มหาวิทยาลัยควรหาวิธีลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการนักศึกษาเฉพาะที่ไม่ขัดต่อระเบียบหรือข้อบังคับ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ			
28. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรมเรื่องการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วสำหรับการให้บริการนักศึกษา			

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
29. มหาฯ ควรจัดบุคลากรประจำเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และคำชี้แจงแก่นักศึกษา รวมทั้งให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต			
30. ผู้บริหารของ มหาฯ ควรควบคุมดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิดเพิ่มขึ้น และมีมาตรการลงโทษบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่สุจริตอย่างเข้มงวด			
3.2 แนวทางการพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	มาก	ปานกลาง	น้อย
31. ผู้บริหาร มหาฯ ควรเพิ่มความสนใจนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วมากขึ้น			
32. มหาฯ ควรหาแนวทางเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับนักศึกษาร่วมกันทุกปี			
33. มหาฯ ควรแสวงหากลไก กิจกรรม หรือ โครงการที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เช่น โครงการนำนักศึกษามาฝึกหัดและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน			
34. มหาฯ ควรจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นผ่านทางอินเทอร์เน็ต			
3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการเปิดเผยข้อมูล	มาก	ปานกลาง	น้อย
35. ผู้บริหารของ มหาฯ ควรสร้างระบบตรวจสอบการจัดส่งข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องให้แก่นักศึกษา เช่น การให้นักศึกษาติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต ได้อย่างรวดเร็ว			
36. มหาฯ ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมทั้งเปิดสายด่วน (hot line) เพื่อให้บริการ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักศึกษา			

3.3 แนวทางการพัฒนาด้านการเปิดเผยข้อมูล	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มขีดความสามารถในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาด้วยการจัดการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลของนักศึกษา			
38. มหาวิทยาลัยควรจัดบุคลากรประจำที่มีความชำนาญเพื่อชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลที่เปิดเผย และข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้แก่นักศึกษาผ่านทางโทรศัพท์ และระบบเครือข่าย			
3.4 แนวทางการพัฒนาด้านการติดตามตรวจสอบ	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. มหาวิทยาลัยควรวางระบบการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา เช่น มีการประเมินผลทุก 6 เดือน โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ			
40. มหาวิทยาลัยควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ สำหรับสนับสนุนการติดตาม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการนักศึกษา			
41. มหาวิทยาลัยควรกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่แสดงถึงระดับคุณภาพ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้บริการนักศึกษา พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรยึดถือและปฏิบัติงานให้บริการไม่ต่ำกว่าระดับมาตรฐาน			
42. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบการให้บริการนักศึกษาให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น มีการจัดการฝึกอบรมเรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐานรวดเร็ว และทันสมัย			
3.5 แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มาก	ปานกลาง	น้อย
43. มหาวิทยาลัยควรประเมินผลบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยเน้นที่ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บริการ เช่น ทุก 3-6 เดือน			
44. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการวางแผนสำหรับการประเมินผลการให้บริการ และการปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด			
45. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบการประเมินผลการให้บริการนักศึกษาอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง			

3.5 แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
46. มหาฯ ควรกำหนดเป้าหมายของการประเมินผลการให้บริการ นักศึกษาไว้อย่างชัดเจน และควรดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประสบผลสำเร็จ

4.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
47. การที่บุคลากรของ มหาฯ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ			
48. การที่ มหาฯ จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจ แก่บุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ			
4.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money)	มาก	ปานกลาง	น้อย
49. การที่ มหาฯ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการให้บริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ			
50. การที่ มหาฯ จัดสรรงบประมาณสนับสนุนงานวิจัยงานให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงพัฒนางานให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
4.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	มาก	ปานกลาง	น้อย
51. การที่ มหาฯ รักษามาตรฐานงานบริการด้วยการทบทวน การปฏิบัติงานให้บริการที่มีความรวดเร็วทุก ๆ 3-6 เดือน			
52. การที่ มหาฯ จัดทำกรอบการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะ ของบุคลากรผู้ให้บริการที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และวัดผลการให้บริการ			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การเปรียบเทียบภาพรวมขีดความสามารถในการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้ม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
53. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
54. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่สูงกว่ามหาวิทยาลัยอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นต้น			
55. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มสูงกว่าในอดีต			
56. ในภาพรวม มหาวิทยาลัย มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการในอนาคตมีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเพิ่มขึ้น			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
การสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

1. การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ ดร.เป็รื่อง กิจรัตน์ภร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2553 ระหว่างเวลา 13.30 น. ถึง 13.50 น. รวม 20 นาที
ณ ห้องอธิการบดี อาคาร 100 ปีการฝึกหัดครูไทย ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

สาระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

1.1 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นในเรื่อง “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”

คำตอบ ปัญหาที่พบด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่มหาวิทยาลัยได้รับการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ และไม่ค่อยให้ความสนใจกับการบริการเท่าที่ควร มักโยนให้ไปติดต่อฝ่ายอื่น ๆ จนผู้รับบริการไม่ทราบว่าจะจริง ๆ แล้วฝ่ายใดต้องเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษา สำหรับนโยบายของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการให้บริการคือต้องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ต้องการลดขั้นตอนการให้บริการและพยายามเร่งรัดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one-stop service) รวมถึงการกวดขันเรื่องกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”

คำตอบ แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการที่มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการคือการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ เป็นระยะ ตลอดจนการประชุมเพื่อประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง

2. การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกูล

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2552 เวลา 12.00 น. ถึง 12.20 น. รวม 20 นาที ณ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาคาร 4 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาระสำคัญของ การสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

2.1 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นในเรื่อง “ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”

คำตอบ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการมีดังนี้

- 1) หน่วยงานย่อยหรือกลุ่มงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานขาดการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในองค์กร
- 2) บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่เข้าใจระบบการทำงาน และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน
- 3) นักศึกษาหรือผู้รับบริการไม่ให้ความสำคัญในการติดตามข้อมูลข่าวสารที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครประชาสัมพันธ์

2.2 คำถาม ขอทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”

คำตอบ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการมาโดยตลอด และกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งในอีก 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2553-2557) โดยใช้ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้เพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่นักศึกษา เช่น การลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีโครงการจัดอบรม สร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งสร้างกลไก การควบคุมและการเปิดโอกาสให้นักศึกษาและบุคคลทั่วไป ได้ประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการปรับปรุงพัฒนาในการให้บริการต่อไป

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกฤษณ์ศต เนติบัณฑิตฤทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาการรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา