

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางเพชร อินทร์ตัน

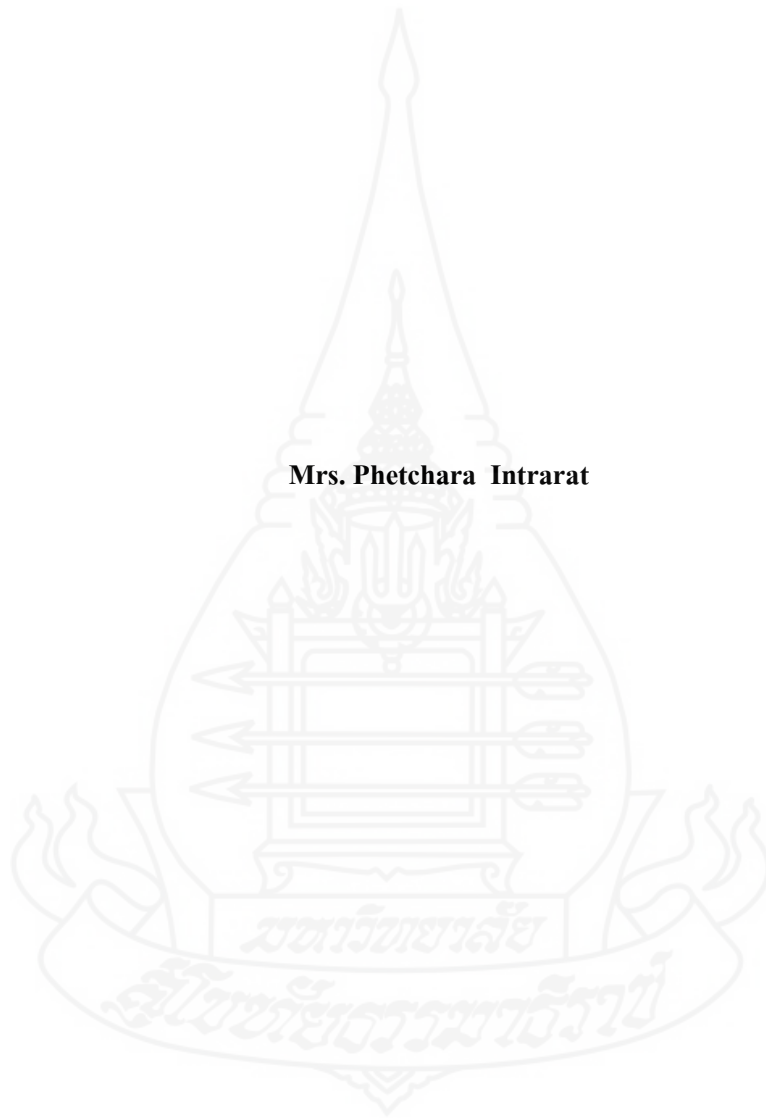


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Efficiency in Service of Buildings and Facilities,
Chulalongkorn University**

Mrs. Phetchara Intrarat



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


2013

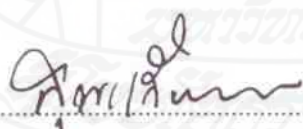
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อและนามสกุล นางเพชร อินทร์คน์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สุรพร เสียนสลาย

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จอมพล หนิมพานิช)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุรพร เสียนสลาย)


.....ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้วิจัย นางเพชร อินทร์ดี รหัสนักศึกษา 2533006371 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สุรพร เกียนสลาย
ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2) ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนและข้อจำกัด โอกาสและอุปสรรค

การศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษาเป็นประชากรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ คณาจารย์ จำนวน 126 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน 170 คน และ นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5,132 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาค้นคว้านี้ คำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ จำแนกออกเป็นคณาจารย์ 72 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร 98 คน นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา 372 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนแบบสัมภาษณ์ใช้เก็บข้อมูลจากผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยวิธีขั้นตอน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 (2) ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ .05 (3) จุดแข็งคือผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี ภายนอกและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุของทางราชการ ทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ ส่วนวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องให้ความสำคัญต่อการนำหลักการมาภิบาลมาใช้โดยผู้บริหาร ต้องนำมาปรับใช้ทั้ง ด้านนโยบาย และ ด้านการดำเนินงาน โดยส่งเสริมให้มีการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยหลักธรรมาภิบาล เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาคและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis title : Efficiency in Service of Buildings and Facilities, Chulalongkorn University

Researcher : Mrs. Phetchara Intrarat ; **ID :** 2533006371;

Degree : Master of Public Administration;

Thesis advisors : (1) Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor; (2) Dr. Suraporn Sian-salai, Associate Professor; **Academic year :** 2013

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University (2) the factors affecting service efficiency delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University (3) the approaches to increase the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University including the strength, weakness, opportunity and threat of the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University.

The study was a survey research, both quantitative and qualitative. Population consisted of officials of Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University, which included 3 groups. The first group comprised 126 faculties, the second comprised 170 staffs, and the third comprised 5,132 students. Samples were obtained via Taro Yamane's formula and stratified random sampling, from which 72 faculties, 98 staffs, 372 undergraduate and graduate students were included. Instruments used were questionnaire and interview. The questionnaire was employed to the faculties and staff, undergraduate and graduate students, while the interview was used with the Management of the Faculty of Commerce and Accountancy. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, t-test, stepwise multiple regression and content analysis to analyze qualitative data.

The result found that (1) the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University was more than 80% (2) Good Governance factors positively affected the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University with .05 level of statistical significance, and (3) strengths were flexibility, compromise, and coordination abilities of supervisors, physical landscape was clean and in order; weakness was lack of service mind of staff; opportunity was to encourage the staff to have more service mind; threat were rule and regulations in material management resulting in the delay of procurement activities, together with lack of quality of contractors; appropriate approaches to increase the efficiency of service delivery were : the organization should put more emphasis on the implementation of Good Governance Principles in the management of Buildings and Facilities, both in policy formulation and in the operation as a whole, performance according to Good Governance Principles should be encouraged such as rendering services with equality, and responding to customers' needs.

Keywords : Efficiency, Service of Buildings and Facilities, Chulalongkorn University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ คณาจารย์ประจำเอกวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ อย่างใกล้ชิด รวมทั้งตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร. อัจฉรา จันทร์ฉาย และ อาจารย์ ดร. อรุณี คำลั้ง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย รวมทั้ง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร และ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ขอขอบคุณ คุณกรณ์ ปลอดคมณี คุณศุภจิรา นาคโต และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการทำวิจัยทุกท่าน

นอกจากนี้ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ให้กับผู้วิจัย

ขอกราบบูชา คุณบิดา มารดา ที่ได้อบรมเลี้ยงดูและการให้การศึกษาต่อผู้วิจัยมา อย่างดี ขอขอบคุณอย่างยิ่งต่อกำลังใจ จากครอบครัวที่มอบให้ตลอดเวลา และท้ายสุด ขอขอบคุณ ในความอดทน ความพยายามของผู้วิจัย.

เพชร อินทร์ตัน

ตุลาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาในการวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
ขอบเขตการวิจัย.....	10
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	11
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.....	52
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	65
ความเป็นมา โครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของคณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	80
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	93
รูปแบบการวิจัย.....	93
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	96
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	110
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
ระยะเวลาดำเนินการวิจัย.....	112
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	113
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	114
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ.....	117
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรตาม.....	140
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน.....	146
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและ จากการสัมภาษณ์.....	152
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	160
สรุปการวิจัย.....	160
อภิปรายผล.....	174
ข้อเสนอแนะ.....	181
บรรณานุกรม.....	184
ภาคผนวก.....	188
ก. แบบสอบถาม (ชุดบุคลากรและนิสิต แบบสัมภาษณ์).....	189
ข. การประกวดจรรยา บ้านน่าอยู่ปี 2556.....	217
ประวัติผู้วิจัย.....	226

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในประเภทคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	94
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรในประเภทนิสิตของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	94
ตารางที่ 3.3 แสดงสัดส่วนตัวอย่าง ของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากรและนิสิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	96
ตารางที่ 3.4 แสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	99
ตารางที่ 3.5 แสดงค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามชุดบุคลากร.....	109
ตารางที่ 3.6 แสดงค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามชุดนิสิต.....	109
ตารางที่ 3.7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล.....	112
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	114
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	117
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตัวอิสระ โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	118
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับปริญญาโท.....	119
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	120
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างนิสิตปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา.....	122
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	124
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา.....	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	128
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีของกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา.....	132
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสมรรถนะของ กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	136
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ของกลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร ระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา.....	140
ตารางที่ 4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.....	141
ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการให้ บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ในกลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	147
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการให้ บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา.....	147
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้ บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร.....	149
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้ บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิต ศึกษา.....	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

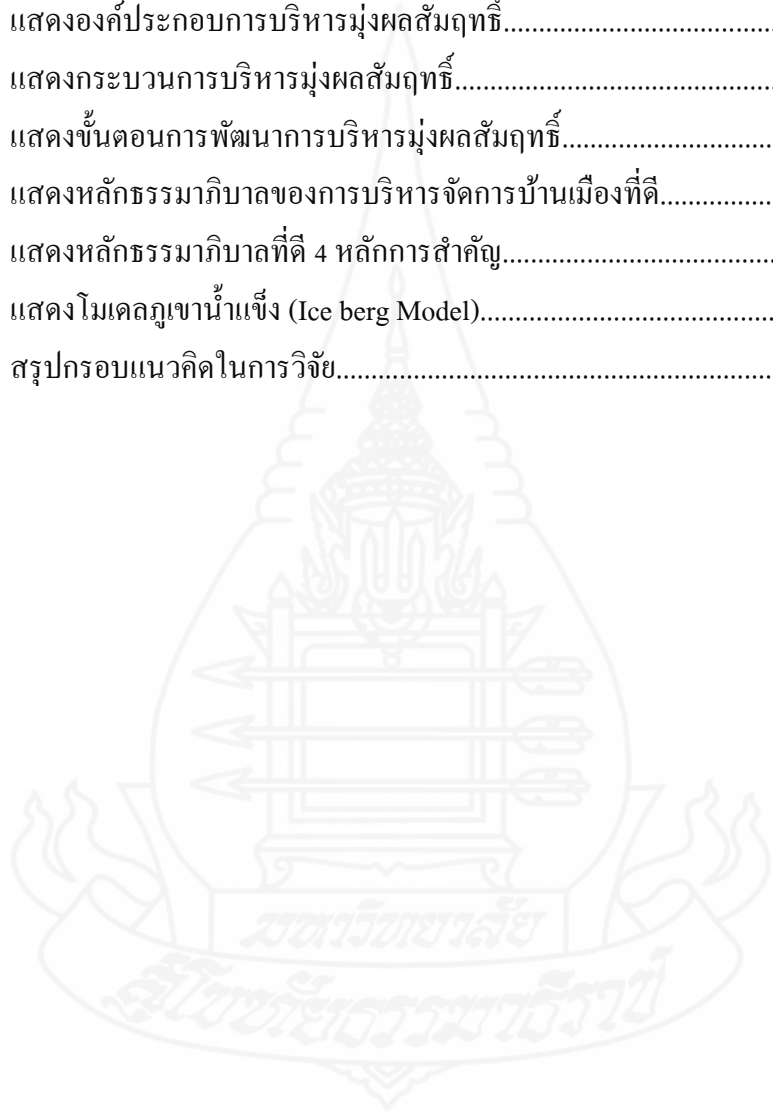
ตารางที่ 4.18	ค่าความถี่และร้อยละของจุดแข็งที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	152
ตารางที่ 4.19	ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	153
ตารางที่ 4.20	ค่าความถี่และร้อยละของโอกาสจะปรับปรุงและพัฒนาที่ช่วยสนับสนุนต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	154
ตารางที่ 4.21	ค่าความถี่และร้อยละของอุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	155



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	25
ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	26
ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	29
ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	33
ภาพที่ 2.5 แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี.....	54
ภาพที่ 2.6 แสดงหลักธรรมาภิบาลที่ดี 4 หลักการสำคัญ.....	63
ภาพที่ 2.7 แสดงโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Ice berg Model).....	69
ภาพที่ 2.8 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	90



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเกิดขึ้นของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ในช่วงปลายทศวรรษ 1980 ต้นทศวรรษ 1990 ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการบริหารจัดการ โดยเฉพาะระบบราชการ กล่าวคือ มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (paradigm) จากการบริหารรัฐกิจแบบระบบราชการ ที่มีสายการบังคับบัญชา ที่ไม่มีความยืดหยุ่นเป็นแบบดั้งเดิม (a traditional model of administration) มาเป็นรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐ แบบเอกชน หรือเป็นแบบประกอบการ (entrepreneurial government) (จุมพล หนิมพานิช, 2553)

ประเทศที่พัฒนาแล้วที่นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ เป็นประเทศแรกๆ ได้แก่ สหราชอาณาจักร โดย R.A.W. Rhodes พบว่า สหราชอาณาจักร นำแนวคิดที่เรียกว่า '3 Es' ได้แก่

E - Economy	การประหยัด
E - Efficiency	ความมีประสิทธิภาพ
E - Effectiveness	ความมีประสิทธิภาพ

สำหรับข้อสังเกตของ Rhodes ได้ตั้งไว้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยมีหลักการดังนี้

1. มุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการ ไม่ใช่มุ่งเน้นไปที่นโยบาย
2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพ ที่ไม่ใช่เรื่องการรวมระบบราชการการเข้าไปเป็นหน่วยงาน
3. เน้นการใช้ระบบกึ่งตลาด และการจ้างเหมาบริการภายนอกให้หน่วยงานในภาคเอกชนดำเนินงาน
4. เน้นในการลดต้นทุน
5. เน้นการบริหารจัดการ ที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายของผลผลิตหรือผลงาน การทำสัญญาที่จำกัดลง การจูงใจด้วยเงิน และการมีอิสระในการบริหารจัดการ

จะเห็นได้ว่าหลักการแนวคิดของ Rhodes ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายในองค์กร และตัวบุคคลากร ทำให้ Osborne และ Gaebler เห็นว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา ควรจะมีการ

เปลี่ยนแปลงระบบราชการภายในประเทศ โดยเสนอหลักการ ที่เรียกว่า “การบริหารแบบผู้ประกอบการ 10 ประการดังนี้

1. ต้องให้มีการส่งเสริมการแข่งขันระหว่างผู้ที่ให้บริการ
2. ต้องมีการให้อำนาจแก่พลเมือง
3. ต้องมีการมุ่งเน้นเป้าหมาย การกิจ
4. ต้องไม่มุ่งเน้นกฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ
5. ต้องมีการให้คำจำกัดความผู้รับบริการใหม่ ว่าเป็นเสมือนลูกค้า และมีการนำเสนอทางเลือกต่างๆ ให้ผู้รับบริการบริการ
6. ต้องมีการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น
7. ต้องมีการหาทางได้มาซึ่งรายได้ ไม่ใช่เอาแต่การใช้จ่าย
8. ต้องมีการกระจายอำนาจหน้าที่ขณะเดียวกันมีการเน้นการมีส่วนร่วมในการบริหารการให้มากขึ้น
9. ต้องมีการให้ความสนใจในเรื่องของ “กลไกตลาด” มากกว่า “กลไกของระบบราชการ”
10. ต้องมีการกระตุ้นให้ทุกภาคไม่ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งพวกอาสาสมัครดำเนินการแก้ปัญหาชุมชนร่วมกัน

จากแนวคิดของ Rhodes, Osborne และ Gaebler พบว่ามีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่มีความเหมือนกันในเชิงการเป็น “ตัวแบบของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ที่เข้ามาแทนที่ “การบริหารแบบดั้งเดิม” ซึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการสาธารณะให้ดีขึ้น โดยมีการลดงบประมาณ และมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ในรายงานของ OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) หรือองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา ปี 1990 ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับ “แนวทางที่มีร่วมกัน” ที่ปรากฏในกรณีของประเทศที่พัฒนาแล้ว นั่นคือการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดในเรื่องของ “วัฒนธรรม” การบริหารรัฐกิจ โดยเฉพาะวัฒนธรรมหรือค่านิยมในเรื่องของ “ประสิทธิภาพและประสิทธิผล” ที่ทางภาคเอกชนต่างเน้นวัฒนธรรมหรือค่านิยมอย่างนี้มาก ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมดังกล่าวทำให้เห็นพ้องกันว่า ในกรณีของระบบราชการซึ่งที่ผ่านมา หากไม่เน้น “ปัจจัยนำเข้า” (input) ก็มักจะเน้นเรื่อง “กระบวนการ” (process) แต่ต่อไปนี้ควรเน้นและให้ความสำคัญกับ “ผลลัพธ์”

สำหรับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ นั้น สามารถกำหนดได้ว่า รัฐควรทำอะไร และไม่ควรทำอะไร การตรวจสอบการดำเนินการของรัฐนั้น เป็นหลักประกันว่านโยบายเมื่อนำไปใช้จริง จะตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้แล้ว การบริหารจัดการสมัยใหม่ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ

1. การมุ่งประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness)
2. การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction)
3. การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

จากองค์ประกอบดังกล่าวที่มีการมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นในส่วนของบริหารจัดการภาครัฐ ผู้รับบริการคือ ประชาชน และการให้บริการกับประชาชน เรียกว่า การให้บริการสาธารณะ ซึ่งถ้าหากมีการจัดการระบบบริหารที่ดีแล้ว จะส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้ บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนร่วมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน ดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2536)

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda, 1973 : 19) ได้เสนอหลักพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายถึง การให้บริการประชาชน จะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง และน้ำเสียงสุภาพ

และทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เป็นการเกิดขึ้น ของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ส่วนหนึ่งให้ ความสำคัญต่อการบริการสาธารณะ ทำให้หลายประเทศทั่วโลก เกิดการตื่นตัว การปรับเปลี่ยน ระบบบริหารราชการแบบดั้งเดิม ให้เป็นระบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึง จำเป็น ต้องปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการไทยให้เข้ากับยุคสมัยและทันต่อโลก แต่นักปฏิรูป ราชการไทยสนใจหลักการของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มากกว่าหลักการบริหารบ้านเมืองและ สังคม ทั้งนี้วัตถุประสงค์หลักของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพ ของภาคราชการ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการ และวิธีการที่ใช้ในกันภายในภาคเอกชน แต่ประสิทธิภาพ เป็นเพียงหลักการเดียวของกระบวนการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม นอกเหนือจากหลัก ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ (Accountability) ความโปร่งใส (Transparency) การเปิดเผย (Openness) ความยุติธรรม (Fairness) และความเสมอภาค (Equity) (ดร.พิทยา บวรวัฒนา, 2000 : 401-402)

สำหรับประเทศไทย พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้เสนอให้มีการวางหลักการสำคัญในการ บริหารราชการเพื่อประชาชน ไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมีสาระ ว่า เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระบบบริหาร ราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนด ให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการใน แต่ละระดับ ได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการ กำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถ แยกส่วนราชการ จัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่ จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะ สามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่ม ภารกิจนั้น โดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการ ประสาน การปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุ เป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความ ซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลด ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับ ลักษณะการปฏิบัติ หน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว และมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะ ผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบ

ราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการ ดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบ การทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป จึงจำเป็นต้องตรา พระราชบัญญัตินี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

ย้อนหลังไป เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2541 คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดให้ ปี พ.ศ. 2542 – 2544 เป็นปีแห่ง การส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งยังกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการ และระบบการทำงานของ หน่วยงานของรัฐ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด

ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพ การบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชน ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ มีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใส และ ตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็น สิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อนึ่ง ได้มีการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดย สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ปัจจุบัน มีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ปี พ.ศ. 2551 – 2555 สำหรับประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ

“ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และความ ต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว” ซึ่งมีสาระสำคัญว่า

1. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
2. มีศูนย์บริการร่วม
3. การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
4. การมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
5. การยกระดับการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นและอำเภอ

ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกระแสโลก และส่งผลมายัง การจัดการภาครัฐของ ไทย ทำให้มีการกระตุ้น หน่วยงานของรัฐหันมาพัฒนาตัวเอง รวมทั้ง สถานศึกษาภายใต้การดูแล ของรัฐ เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2550 สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ประกาศร่างกฎหมาย มหาวิทยาลัย ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เป็นกฎหมายบังคับใช้ ส่งผลให้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้บริหาร จัดการอิสระแยกตัวออกจากระบบราชการ เป็นมหาวิทยาลัยภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้

บริหารงานและดำเนินการ จัดสรรรายได้ รายจ่าย วัตถุประสงค์ของแต่ละมหาวิทยาลัย และเพื่อให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้น ทุกสังกัด ทุกหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงนี้ รวมทั้ง งานบริการด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งนับว่าเป็นการให้บริการสาธารณะ ที่ตระหนักว่า เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยขอกล่าวถึงความเป็นมาของหน่วยงานในสังกัดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2481 โดยเปิดสอนครั้งแรกในแผนกวิชาการบัญชีและการพาณิชยศาสตร์ และมี ศาสตราจารย์อุปการคุณ พระยาไชยยศสมบัติ เป็นคณบดีคนแรก ปัจจุบันนี้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีบริการการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ รวมทั้งให้บริการทางด้านความรู้ การอบรมสัมมนา ต่อบุคคลทั่วไปและหน่วยงานของรัฐรวมทั้งหน่วยงานเอกชน ด้วยการมีศูนย์ให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ทางธุรกิจ โดยการให้บริการด้านการศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่ต่อเนื่องมากกว่า 75 ปี มีการปรับเปลี่ยนตามเวลา ทั้งการพัฒนาด้านวิชาการ หลักสูตรการเรียนการสอน และด้านการบริหารจัดการ และในปี พ.ศ. 2550 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ออกมาเป็นมหาวิทยาลัยภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ตามที่นำเสนอไว้ข้างต้นนั้น จึงทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่มีการบริหารจัดการแบบราชการ เปลี่ยนมาเป็นการบริหารแบบนิติบุคคล ที่เน้นเรื่องความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และคาดว่าในการศึกษาครั้งนี้ จะได้นำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

การศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นปัญหาในการวิจัยดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด

2.2 ปัจจัยสำคัญอะไรที่จะทำให้การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการของหน่วยอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการใด

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่

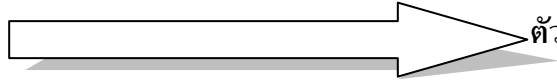
3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อจำกัด (SWOT Analysis)

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

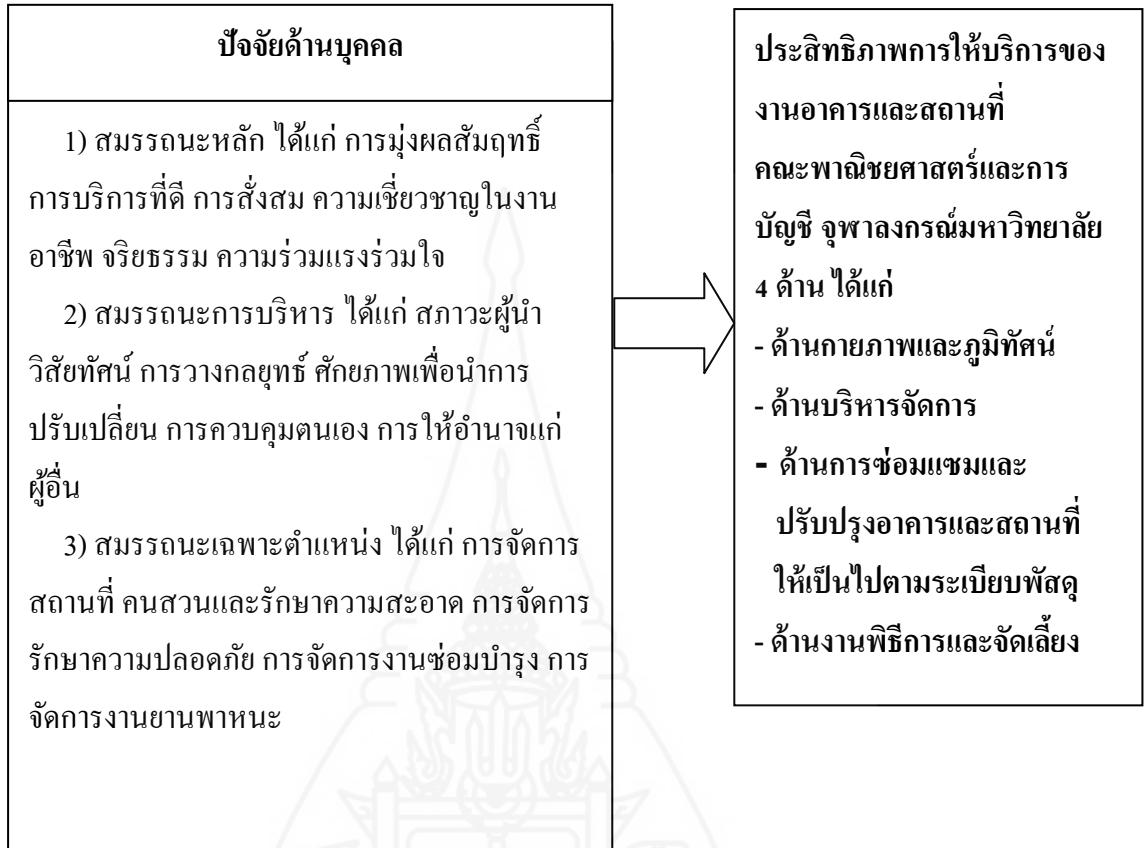
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดที่สำคัญมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย 4 แนวคิด คือ 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) 2. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) 3. แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 4. แนวคิดเกี่ยวกับ สมรรถนะ (Competency) มาศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม





ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด ในการวิจัย

5. สมมติฐานในการวิจัย

5.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

5.2 ปัจจัยเกี่ยวกับ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครั้งนี้แบ่งเป็น การศึกษาขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขต ด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านตัวแปร ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลา

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้ง จุดแข็ง จุดอ่อนและข้อจำกัด

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการมุ่งศึกษาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ หรือ กิจกรรม (Process) 2. ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประกอบด้วย ตัวบริการ (Service) สถานที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ (Channels) ผู้รับบริการ (Client groups) 3. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักเสมอภาค หลักมุ่งเน้นฉันทามติ 4. สมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) และสมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร

6.4 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.5 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย นิสิต สังกัด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5,428 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย นิสิต สังกัด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 542 คน

6.6 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 12 เดือน เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 ถึง ปีงบประมาณ 2555 (1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555)

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยใช้การสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เท่านั้น

8. นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

8.1 ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย นิสิต หมายถึง คณาจารย์ (สายงานวิชาการ) เจ้าหน้าที่ บุคลากร (สายสนับสนุน) นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – ปีที่ 4 นิสิตระดับปริญญาโท ในสังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8.2 ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ผลปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

8.3 หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) หมายถึง ลักษณะสำคัญของแนวคิดการจัดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาจากแนวคิดที่เป็นระบบชุดหนึ่งในทางวิชาการซึ่งมีที่มาจากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ที่เป็นสากล และ แนวคิดในบริบทที่สอดคล้องกับของไทย ประกอบด้วย 1) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การให้บริการสาธารณะ 3) การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 4) สมรรถนะ

8.4 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงานฯ

8.5 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ หรือ การปฏิบัติงาน ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร ทีมงาน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญา กูรู ระเบียบ แผนงาน/โครงการ และข้อตกลงต่างๆ

8.6 กระบวนการทำงาน (Process) หมายถึง ช่องทางในการนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลาย ผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ ได้แก่ กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยี ระบบการบริหารงาน ระบบการทำงาน การจัดการ การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามนิเทศ การวัดผล/ประเมินผล

8.7 ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ในสังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งเป็นที่เกิดขึ้นทันทีจากการให้บริการ

8.8 ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลประโยชน์หรือการเปลี่ยนแปลงใดๆที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการได้รับผลผลิตในระยะหนึ่ง อันเป็นผลต่อเนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ในสังกัดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และการใช้ผลผลิตของหน่วยงานที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตัวของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ไม่สามารถบังคับหรือควบคุมโดยตรงได้

8.9 ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาที่ยาวนานและยากในการเปลี่ยนแปลง

8.10 การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะป็นของรัฐ หรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

8.11 สถานที่บริการ (Sources) หมายถึง คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8.12 ช่องทางการให้บริการ (Channels) หมายถึง ช่องทางที่เจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ติดต่อกับผู้รับบริการ

8.13 ผู้รับบริการ (Client groups) หมายถึง คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิต ที่มาใช้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8.14 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล คือหลักการบริหารที่มุ่งหลักการที่มีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการทำงานซึ่งจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดี คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

8.15 หลักประสิทธิผล หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

8.16 หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิค และเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

8.17 หลักตอบสนอง หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

8.18 หลักการรับผิชอบ หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และ ผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวัง ของผู้รับบริการ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาของการให้บริการ

8.19 หลักความโปร่งใส หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมี ข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอื่นไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยผู้รับบริการ สามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

8.20 หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การกระจายโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมทางการ เมือง และการบริการเกี่ยวกับการตัดสินใจเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของคณะฯและ ของมหาวิทยาลัย โดยแสดงความคิดเห็น และการให้คำแนะนำปรึกษา

8.21 หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากรและ ภารกิจจากงานอาคารและสถานที่ ให้กับหน่วยงานต่างๆในคณะฯดำเนินการแทนโดยมีอิสระตาม สมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ บุคลากรในงานอาคารและสถานที่ โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังใจในการบริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ ดีของ งานอาคารและสถานที่

8.22 หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎระเบียบข้อบังคับที่ถูกต้องเป็นธรรม การ บังคับ การให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎ กติกา ที่ตกลงกันได้ อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึง สิทธิ เสรีภาพ และความยุติธรรมต่อผู้รับบริการ

8.23 หลักความเสมอภาค หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียม กัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายและหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทาง ภาย หรือสุขภาพสถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ

8.24 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากการกลุ่มบุคคลที่ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

8.25 สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ของบุคคลได้แก่ บทบาททางสังคม ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง อุปนิสัย และแรงกระตุ้น ที่ผลักดันให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ

8.26 สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะหลักร่วมของพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกในการให้บริการ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม การทำงานเป็นทีม สมรรถนะหลักนี้พนักงานมหาวิทยาลัยทุกคน ต้องยึดถือสมรรถนะหลัก ดังกล่าวเป็นแนว

8.27 สมรรถนะในงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานในแต่ละด้าน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมหาวิทยาลัยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น กำหนดให้สมรรถนะในงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ สภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง การให้อำนาจแก่ผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การพัฒนาศักยภาพคน การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ การค้นคว้าหาข้อมูล ความเข้าใจข้อแตกต่าง ทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน ความมั่นใจในตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ความคิดเชิงศิลปะ

8.28 สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน หมายถึง ความรู้และทักษะที่อยู่ในบุคคลซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านอาคารและสถานที่ ได้แก่ การจัดการสถานที่ คนสวนและรักษาความสะอาด การจัดการรักษาความปลอดภัย การจัดการงานซ่อมบำรุง การจัดการงานยานพาหนะ

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 นำผลงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อ กำหนด และจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของงานอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

9.2 เผยแพร่ เพื่อให้บุคคลและหน่วยงานของมหาวิทยาลัย นำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร สมมติฐานการวิจัยและการสร้างเครื่องมือ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดความชัดเจนของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจะนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)
5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
6. ความเป็นมา โครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

โดยจะนำเสนอออกเป็นหัวข้อย่อย คือ 1) ความเป็นมาของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ความหมายและลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ความเป็นมาของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (managerialism) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ ว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์ แบบคลาสสิก ของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (scientific management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency)

และ ประสิทธิภาพ (effectiveness) นอกจากนี้ ยังได้ผสมผสานให้เข้ากับ เศรษฐศาสตร์ สำนักนีโอ คลาสสิก ทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์สถาบัน

แนวคิดดังกล่าว ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงาน ภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็น เครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมานับถึง วัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และ ความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น (อ้างถึง ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2552)

สำหรับแนวทางของการปฏิรูปการบริหารภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐ แนวใหม่นั้น มีผู้เสนอแนวทางเอาไว้หลายด้าน สำหรับแนวทางที่จะนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

โออีซีดี (OECD) (อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช, 2553)

มีแนวคิดที่เกี่ยวกับ “การบริหารจัดการนิยม” หรือ การบริการจัดการภาครัฐใหม่” มีหลายแนวทาง ซึ่งโออีซีดี ได้เรียกร้องให้บรรดาประเทศสมาชิกดำเนินการตามแนวทางต่อไปนี้

1. แนวทาง การปรับปรุงการผลิตให้ดีขึ้น โออีซีดี ได้เสนอให้ดำเนินการดังนี้

- ยกย่องการดำเนินการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ให้สูงขึ้น โดยการปรับปรุง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ดีขึ้น เริ่มตั้งแต่ การจัดหา พัฒนา และสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ให้มาสมัครและควรจะได้มีการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานหรือตามผลงาน นอกจากนี้ควรให้พนักงานหรือบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการ มีการใช้มาตรการควบคุมที่ผ่อนคลาย ขณะที่มีการเรียกร้องหรือบังคับให้มีการปฏิบัติตาม เป้าหมายที่เข้มงวดกวดขัน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนมีการปรับปรุงข้อมูลย้อนกลับ จากลูกค้า รวมทั้งมีการเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นต้น

2. แนวทางให้มีการส่งมอบสินค้าและบริการที่ดีขึ้นแทนที่การมุ่งเน้นการทำให้ ถูกต้องตามระเบียบโดยใช้กฎระเบียบและอำนาจตามสายการบังคับบัญชา

- มีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้ มีระบบการจัดหาที่เปิดเผยให้มีการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพวางใจได้ ทั้งนี้เพื่อการมอบงานให้ เอกชนดำเนินการในการผลิตสินค้าและบริการ รวมทั้งการมอบงานให้เอกชนดำเนินการในสินค้า และบริการระหว่างกลางและเพื่อการยุติการผูกขาด

ในประเด็นนี้จุดเน้นอยู่ที่การบริหารจัดการ ขณะเดียวกันมีการพิจารณากันด้วยว่า ขอบข่ายของรัฐบาลจะต้องลดลง ซึ่ง โออีซีดี เองก็เห็นด้วยกับเรื่องนี้ นอกจากนี้ การนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติยังเป็นเพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพของการกำหนดนโยบาย รวมทั้ง ความสัมพันธ์ของนักการเมืองให้ดีขึ้น ความโปร่งใสและความมั่นคงงเสถียรภาพจะช่วยปรับปรุง การดำเนินการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผลสำหรับผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจรวมทั้งสำหรับ สาธารณชน

สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับ ตัวแบบการบริหาร จัดการ (a managerial model) หรือ ตัวแบบการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีองค์ประกอบที่ สำคัญตามทฤษฎีของ โออีซีดี จะมีลักษณะดังนี้

1. ปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานให้ดีขึ้น
2. มีความเกี่ยวข้องของบุคลากรในการวินิจฉัยตัดสินใจ
3. มีการผ่อนคลายการควบคุม แต่มุ่งเน้นการดำเนินงานตามเป้าหมายให้มากขึ้น
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. มุ่งเน้นการให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ
6. ผู้ใช้เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย
7. มีการมอบงานให้เอกชนดำเนินการ
8. มีการผ่อนคลายกฎระเบียบเกี่ยวกับการผูกขาด

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) (อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช, 2553)

เห็นว่า “ตัวแบบการบริหารจัดการ” หรือที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” จะมีลักษณะประกอบด้วย ประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ให้การบริหารจัดการอยู่ในมือของนักบริหารจัดการมืออาชีพ ประเด็นนี้ หมายความว่า “การบริหารจัดการภาครัฐ” ควรจะเป็นเรื่องของนักบริหารจัดการมืออาชีพ ที่จะเป็น คนคอยบริหารจัดการ เพราะเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีวิสัยทัศน์ มีการควบคุมองค์การใน ลักษณะที่มีความสุขุมรอบคอบ มีการทำงานตามหลักเหตุผล

2. ควรมีการวัดและมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน ในประเด็นนี้หมายความว่า จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ขณะเดียวกันมีการให้คำนิยาม เป้าหมายรวมทั้งมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือผลงานที่ชัดเจนที่ สามารถวัดผลเป็นรูปธรรมได้

3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมการผลิต ขณะเดียวกันมีการการให้น้ำหนักกับ “ผลลัพธ์” มากกว่า “ระเบียบวิธีการ”

4. มีการแตกแยกหรือแยกหน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐ ให้มีขนาดที่เล็กลง เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในประเด็นนี้หมายความว่าแต่เดิมมาหน่วยงานภาครัฐจะมีขนาดใหญ่ ผลก็คือทำให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้แนวคิดในการแตกหรือแยกหน่วยงานของภาครัฐ ให้มีขนาดเล็กลง เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5. จัดให้มีการแข่งขันใน “การบริหารจัดการภาครัฐ” โดยเฉพาะประเด็นของการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวโดยทั่วไปมีส่วนในการช่วยทำให้ต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายลดลง ขณะเดียวกันมีคุณภาพมาตรฐานดีขึ้น

6. เน้นสไตล์หรือ ลีลา “การบริหารจัดการแบบเอกชน” ในประเด็นนี้จะทำได้จะต้องมีการขจัด “การบริหารจัดการแบบทหาร” “แบบข้าราชการพลเรือน” มาเป็นวิธี “การบริหารจัดการแบบภาคเอกชน” กล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการนำวิธี “การบริหารจัดการแบบภาคเอกชน” มาใช้ใน “การบริหารจัดการภาครัฐ” ซึ่งจะทำให้จะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้ทันสมัย เลียนแบบวิธีการภาคเอกชน

7. เน้นหรือให้ความสำคัญกับเรื่องของวินัยในการใช้เงินแผ่นดิน ในประเด็นนี้หมายถึง มีการสร้างเสริมวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน รวมทั้งเน้นเรื่องของความประหยัดในการใช้ทรัพยากร ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ตามประเด็นนี้ในทรรศนะของ คริสโตเฟอร์ สูด หมายความว่า ควรจะมีการตัดทอนต้นทุนหรือ ค่าใช้จ่ายตรง ขณะเดียวกันพยายามให้แรงงานเห็นความสำคัญของวินัยการใช้ทรัพยากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทรรศนะเกี่ยวกับตัวแบบการบริหารจัดการของ คริสโตเฟอร์ สูด มีลักษณะที่แตกต่างไปจากทรรศนะของ โออีซีดี อย่างไรก็ตาม หากมองหรือพิจารณาในแง่ของการจะมีการเปลี่ยนแปลง 4 ประเภท ที่ก่อให้เกิดหรือประกอบกันขึ้นมาเป็น “ตัวแบบการบริหารจัดการ” หรือ “โปรแกรมการบริหารจัดการ”

ประการที่หนึ่ง การให้ความสำคัญของผลผลิต การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญใน “โปรแกรมการบริหารจัดการ” ก็คือได้มีการให้ความสำคัญกับ “ผลผลิต” แทนที่จะให้ความสำคัญกับ “ปัจจัยนำเข้า” นั่นหมายความว่า องค์การภาครัฐต่อไปนี้เวลาดำเนินการในเรื่องใดก็ตามจะต้องดำเนินการในแง่ที่ต้องการจะรู้สิ่งที่พวกตนทำหรือดำเนินการและจะทำให้ดีได้อย่างไร ใครเป็นคนรับผิดชอบ โดยเฉพาะในเรื่อง “ผลลัพธ์”

ประการที่สอง มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของปัจจัยนำเข้า ประเด็นนี้หมายความว่า มีการให้ความสำคัญกับ “ปัจจัยนำเข้า” น้อยกว่า “ปัจจัยนำออก” ประเด็นนี้ได้ก่อให้เกิดผลกระทบที่

สำคัญ “การบริหารจัดการภาครัฐ” การเปลี่ยนแปลง “ปัจจัยนำเข้า มีจุดมุ่งหมายในเรื่องของการปรับปรุงสิ่งจูงใจและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งจะมีการให้ผลตอบแทนตามผลงานหรือตามผลงาน

ประการที่สาม การลดขอบข่ายของรัฐบาล ในทัศนะของคริสโตเฟอร์ ฮูด การตัดทอนหรือการลดขอบข่ายของรัฐบาลและระบบราชการ เป็นส่วนหนึ่งของ “โปรแกรมการบริหารจัดการ” หรือเป็นอีกส่วนหนึ่งของ “ตัวแบบการบริหารจัดการ”

โดยทั่วไปการลดขอบข่ายของรัฐบาลและระบบราชการทำได้หลายวิธี อาทิ โดยวิธีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เป็นการแปรรูปกิจการของรัฐไปสู่ภาคเอกชน การจ้างเหมา หรือการมอบงานให้เอกชนไปดำเนินการที่จะช่วยให้มีการลดค่าใช้จ่ายสำหรับสินค้าและบริการเป็นต้น

ประการที่สี่ ความสัมพันธ์กับนักการเมืองและสาธารณชน ประเด็นหนึ่งของการวิพากษ์วิจารณ์ “ตัวแบบการบริหารแบบดั้งเดิม” หรือ “แบบประเพณีนิยม” (the traditional model of administration) นั่นก็คือ แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาวะผู้นำทางการเมืองยังมีลักษณะที่ไม่เพียงพอ กล่าวคือ ในแง่ของทฤษฎี “ตัวแบบการบริหารแบบดั้งเดิม” กล่าวคือ ในแง่ของทฤษฎี “ตัวแบบการบริหารแบบดั้งเดิม” ต้องการให้มีการแยกกันออกระหว่างผู้ออกคำสั่งกับผู้นำคำสั่ง ไปปฏิบัติ

โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะฯ (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2554) ได้สรุปสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ
2. ปรับเปลี่ยนจากการให้น้ำหนักความสำคัญที่เดิมมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่างๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องผลผลิตและผลลัพธ์ คือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการทำงาน (Process accountability) มาเน้นภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for results)
3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการใช้ความสามารถหรือทักษะ การบริหารมากกว่า การให้ความสำคัญต่อการกำหนดแต่เพียงนโยบายอย่างเดียว
4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of centralized power) ไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารและการดำเนินงาน
5. เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างการทำกับดูแลควบคุมที่เป็น

ภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์ออกจากกัน รวมถึงแยกภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (privatization) และให้มีการจัดจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) รวมทั้งประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (competitive tendering) เพื่อลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคลากรภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานและเป็นชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร (corporate image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (monetary incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณโดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

เฟอร์ลี (Ferlie) และคณะ (อ้างถึงในจุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์, 2547) ได้สำรวจแนวคิด NPM และแบ่งประเภทของ NPM ออกเป็น 4 แนวทางได้แก่

1. การผลักดันในเรื่องปรับปรุงประสิทธิภาพ (efficiency drive) แนวทางนี้รับอิทธิพลหรือ เลียนแบบการจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูงของธุรกิจเอกชน

2. การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (downsizing and decentralization) แนวทางนี้มีอิทธิพลจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งมุ่งให้กลไกตลาดแทนที่รัฐให้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ ดังนั้น จึงวิเคราะห์ว่าอะไรคือภารกิจหลักของรัฐ ซึ่งรัฐหลีกเลี่ยงไม่ได้และอะไรคือภารกิจรองของรัฐซึ่งรัฐสามารถมอบหรือกระจายอำนาจให้องค์การอื่นรับผิดชอบแทน แนวคิดนี้ให้ความสำคัญแก่ตลาดในรูปแบบต่างๆ เช่น การทดสอบตลาด (market testing) การเปิดให้มีการแข่งขัน (contestability) การแยกองค์การผู้รับผิดชอบตัดสินใจลงทุนและจัดซื้อบริการสาธารณะ (purchaser) ออกจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะ (provider) การใช้ระบบการสัญญาข้อตกลง (contractualism)

3. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (in search of excellence) ซึ่งเกี่ยวกับแนวคิดวัฒนธรรม องค์กร ค่านิยม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

4. การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (public service orientation) อันเป็นรูปแบบที่เน้นคุณภาพของการดำเนินงาน หรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ อดีตเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนไทยในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญของ NPM เป็น 5 ประการ ได้แก่ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2542)

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มความเป็นอิสระในการจัดการ
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น ระบบการฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้งานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตนเองว่าภารกิจใดสมควรทำต่อไป ภารกิจใดสมควรปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแทน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่สำคัญในการปฏิรูปการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารในลักษณะมีอาชีพ มุ่งเน้นผลงานและเปลี่ยนให้ผู้บริหารกลายเป็นผู้จัดการที่มีความรับผิดชอบ เน้นการให้บริการประชาชน และมีความคล่องตัวในการบริหาร ปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็กลงในลักษณะความเชี่ยวชาญพิเศษ กระจายงานบางอย่างให้เอกชนบริหารงานและดำเนินงานแทนภาครัฐ เปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ มีการปรับเปลี่ยนการบริหารที่มุ่งเน้นวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานอย่างชัดเจน ดังจะเห็นได้จากนักวิชาการ Jonathan Boston ซึ่งได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า มีการปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมการผลิต และผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) จากลักษณะของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า

รัฐบาลได้มุ่งเน้นที่จะให้หน่วยงานของทางราชการได้ “บริหารงานเน้นผลสัมฤทธิ์” หรือ “การบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์” หรือ Results Based Management : RBM

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM)

โดยจะขอนำเสนอออกเป็นหัวข้อย่อย คือ 1) ความเป็นมาและความสำคัญของการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ความหมายของการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) องค์ประกอบของการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 4) กระบวนการของการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) เป็นเครื่องมือการบริหารที่มีการนำมาใช้กับภาครัฐและภาคเอกชนในหลายประเทศทั้งสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และประเทศในแถบเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฮ่องกง รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่มาพร้อมกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management (NPM)

กล่าวได้ว่า การบริหารงานของภาครัฐในอดีต เป็นการบริหารที่ดำเนินการภายใต้กรอบระเบียบกฎหมาย และมีการควบคุม ตรวจสอบก่อนดำเนินการภายใต้สมมุติฐานที่ว่า การควบคุม ตรวจสอบก่อนดำเนินการและการจัดโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้น เพื่อเสริมสร้างเอกภาพในการบังคับบัญชา จะช่วยให้การบริหารงานของหน่วยงานราชการปลอดจากระบบอุปถัมภ์ มีความเป็นกลาง รวมทั้งช่วยให้การบริหารของข้าราชการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปฏิบัติงานภายใต้กรอบระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด การควบคุมการตรวจสอบก่อนดำเนินการ และการจัดโครงสร้างองค์การแบบลำดับชั้นลดหลั่นมาโดยต่อเนื่อง ได้มีผลทำให้หน่วยราชการและข้าราชการ มีการปฏิบัติงานและบริหาร โดยยึดระเบียบกฎหมายเป็นสำคัญ แทนที่จะยึดผลลัพธ์ ของการทำงานเป็นเป้าหมาย ทั้ๆที่ระเบียบกฎหมายดังกล่าวไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ จึงก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือมีการหลีกเลี่ยงกฎหมาย มีการเลือกปฏิบัติในบางเรื่อง การปฏิบัติงานของหน่วยราชการจึงไม่สามารถสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการขององค์การภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญต่อการขยายหน่วยงาน การเพิ่มอัตรากำลังและงบประมาณมากกว่า การสร้างผลงานเพื่อส่งมอบหรือทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชน การใช้จ่ายงบประมาณ ดำเนินการอย่างขาดประสิทธิภาพ (วรเดช จันทรศร, 2540)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) เป็นเครื่องมือการบริหารที่มาพร้อมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งมีการนำมาใช้กับภาครัฐและภาคเอกชนในหลายประเทศ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อประชาชน และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม วัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นการช่วยให้มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การที่ผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ขององค์กรจะดีหรือไม่เพียงใด ย่อมเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารสามารถใช้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หากผลงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ตลอดเวลา (สำนักงาน ก.พ. 2547)

องค์กรหรือส่วนราชการที่มีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยใช้งบประมาณน้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงานทั้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2 ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาจะขอ ยกตัวอย่างมาเป็นตัวอย่างดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2549) ให้ความหมายว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ คือ ความสัมฤทธิ์ของผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้ จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ. (2547) ให้ความหมายว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใด พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายที่กำหนด

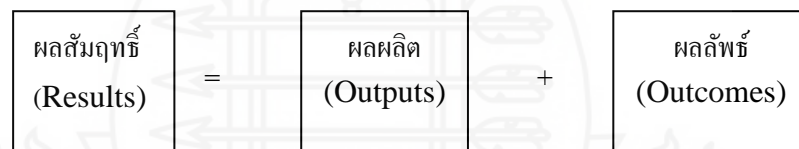
เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547) ให้ความหมายว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน และมุ่งเน้นที่ผลงาน อัน ได้แก่ ผลผลิต (outputs) กับผลลัพธ์ (outcomes) และความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน มากกว่าที่จะเน้นที่

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้า (inputs) และกระบวนการทำงาน (process) ซึ่งเป็นวิธีการที่จะให้ได้ผลสำเร็จของงาน

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือการบริหารที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดที่จะใช้ในการวัดผลสัมฤทธิ์ มีการประเมินผล วัดผลกระทบที่เกิดขึ้นว่าตรงกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และต้องเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด

2.3 องค์ประกอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2547) สรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) มีความหมาย ตามชื่อเรียก คือ การบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ คือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลงานนี้สามารถเทียบเคียงได้กับภาคเอกชนที่ประเมินผลงานจากกำไรบริษัท การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้ อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไปบ้าง ซึ่งมีแนวความคิดหลักเหมือนกัน แม้ว่าจะแตกต่างกันไปบ้างในรายละเอียด กล่าวโดยสรุป การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัดผล (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ผลสัมฤทธิ์อาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ที่มา: เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2547 “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” วารสารการจัดการสมัยใหม่

ปีที่ 2 (กรกฎาคม) : 131

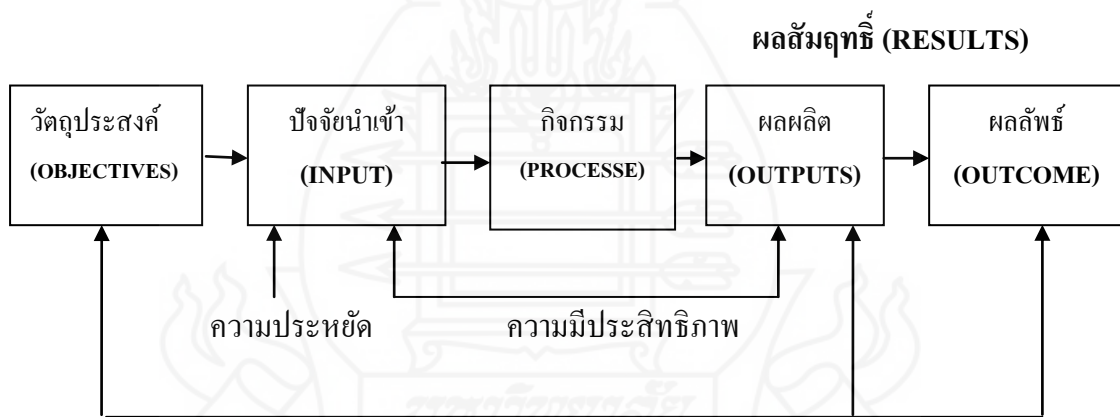
โดยมีแนวความคิดดังนี้ คือ ในอดีตการบริหารงานของรัฐจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ ที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ แต่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะเน้นผลลัพธ์ (outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ /งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิต และผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์การนั้นให้สอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานหลัก (Key Performance Indication: KPI) ไว้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์การ ทหารวัดความก้าวหน้าของการ

ปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว การยืดหยุ่นในการบริหารและสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้บริหารระดับล่างอย่างเหมาะสม การประเมินผลปฏิบัติงาน และให้ค่าตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และตรงตามความต้องการของลูกค้า คือประชาชน

ปัจจัยหลักพื้นฐานที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ คือ การมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบข้อมูลตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการทำงาน หรือระบบการเงินและบัญชีที่สามารถให้ข้อมูลที่แยกรายโครงการ เพื่อให้ทราบต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงาน ทราบได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้บริหารทุกระดับตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจสามารถอธิบายอีกแบบได้ว่า เป็นการจัดการให้ได้ ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness) สามารถแสดงได้ตามรูปภาพข้างล่างนี้

โดยมีกรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลปฏิบัติงาน ดังนี้



ความมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ที่มา: เอกสารวิชาการ “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” ทิพาดี เมฆสวรรค์, 2539

จาก แผนภาพข้างต้นที่แสดงองค์ประกอบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถอธิบายได้ ดังนี้ วัตถุประสงค์ (objective) เป็นเป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้นระยะกลางและระยะยาว

ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นทรัพยากรการบริหารที่องค์กร/หน่วยงานราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วยกำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวัตถุดิบ

สิ่งของต่างๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยนำเข้านี้ รัฐเป็นผู้จัดหามาโดยใช้งบประมาณแผ่นดินซึ่งเก็บมาจากรายการ ดังนั้นจึงควรใช้ด้วยความระมัดระวังคำนึงถึงความประหยัดและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการ (process) หรือกิจกรรม กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายมาผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

ผลผลิต (outputs) ผลงานหรือบริหารที่องค์กรนั้นจัดขึ้น โดยกิจกรรมที่ทำให้เกิดผลงานนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การออกใบอนุญาต การออกหนังสือสำคัญ บัตรอนุญาตต่างๆ ข้อเสนอแนะ ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา หรืองานให้ผู้ว่าจ้าง เป็นต้น

ผลลัพธ์ (outcomes) ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ เช่น ผู้รับบริการได้รับใบอนุญาต ซึ่งเป็นผลทำให้การประกอบอาชีพมั่นคงขึ้น คนไข้หายป่วยกลับไปทำงานต่อได้ และมีสุขภาพที่แข็งแรงหรือผู้ว่าจ้างลดลงและได้งานประจำทำมากขึ้น เป็นต้น

ผลสัมฤทธิ์ (results) เป็นผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลผลิตเป็นผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ในการวัดผลผลิต อาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้การปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าเมื่อต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกับผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องจากผลผลิต มักจะใช้ในแง่ของการนำเอาผลผลิตไปใช้ประโยชน์

ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องบังเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ร้อยละของอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้าการเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ ต้องมีวิธีการบริหารจัดการที่ดีอันจะทำให้ได้ผลผลิตมากๆ แต่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้าน้อยๆ ทั้งนี้ผลที่เกิดขึ้นจะต้องอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดความประหยัด เป็นผลจากการใช้วิธีการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถใช้ทรัพยากรบริหารที่มีอยู่จำกัด ดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความคุ้มค่า การลดความสิ้นเปลือง เป็นต้น

2.4 กระบวนการของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญๆ 4 ขั้นตอนซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (วิระยุทธ ชาติตะกานัญญ์ จากเว็บไซต์)

2.4.1 การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์

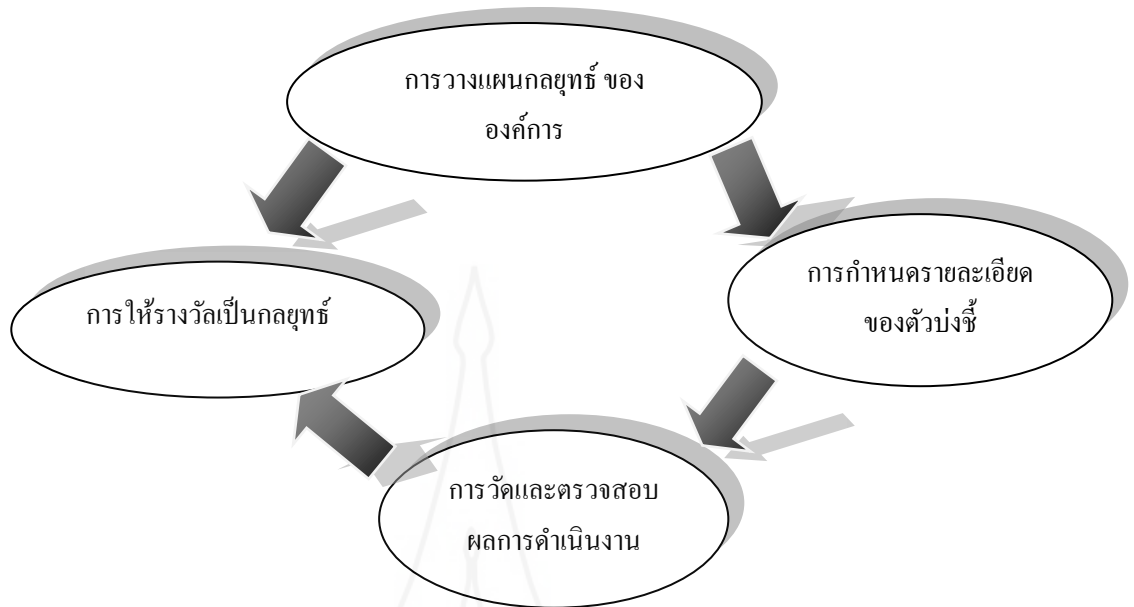
เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร(SWOT Analysis) และให้มาได้ ซึ่งเป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์(Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน(Stratgy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)ในด้านต่างๆ

2.4.2 การกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลดำเนินงาน เมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ทำการตกลงร่วมกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้ว จะเริ่มดำเนินการดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพให้กับปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าว ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

2.4.3 การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่เป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อยๆ ไปก็ได้

2.4.4 การให้รางวัลตอบแทน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากรายละเอียดของกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นสามารถจะสรุปเป็นแผนภาพเพื่อเพิ่มความเข้าใจ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ลักษณะขององค์กรที่บริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ องค์กรที่ได้ใช้ระบบการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะต่างๆ ไปดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2543)

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานอย่างชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้น สั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้ว่าเป็นรูปธรรม โดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานขององค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
4. การตัดสินใจการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดี ได้เป็นผู้แก้ปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งนอกจากช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน แก้ปัญหาการทำงานที่ล่าช้าแล้วยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

7. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันเพื่อการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อความคิดและความรู้ใหม่ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

8. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้การตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

ขั้นตอนการพัฒนาระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. วิเคราะห์วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ และกลยุทธ์
2. กำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักโดยใช้ วิธี

Balanced Scorecard

3. การกำหนดค่าเป้าหมาย
4. การกำหนดแหล่งข้อมูล
5. เก็บรวบรวมข้อมูล
6. บันทึกและอนุมัติข้อมูล
7. วิเคราะห์ข้อมูล
8. รายงานผล

การวัดผลสัมฤทธิ์

ในการวัดผลงานนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ เครื่องมือที่วัดผลงาน และปัจจัยที่ใช้กำหนดผลงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย 2547:131)

ส่วนที่ 1 เครื่องมือที่วัดผลงาน ได้แก่

1. กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยใช้ วิธี Balanced Scorecards Applied Model หรือ เรียกสั้นๆว่า ว่า Balanced Scorecard หรือ BSC ของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐกิจ โดยทั่วไปแล้วจะประเมินได้ 4 ด้าน ได้แก่

- การประเมินทางด้านการเงิน (Financial Perspective)
- การประเมินทางด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Perspective)

- การประเมินทางค่านองค้ประกอบต่างๆ ภายในองค้กร (Internal Perspective)
- การประเมินทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective)

แต่อย่างไรก็ตาม การจะประเมินผลสัมฤทธิ์ในด้านใดบ้างนั้นจะขึ้นอยู่กับผลผลิตและผลลัพธ์ของการบริหารจัดการและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ หากเป็นกรณีของงานราชการแล้ว ควรจะต้องให้ความสำคัญกับ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวอย่างการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกรมการพัฒนาชุมชน ได้กำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ใน 4 ด้าน

- ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก ซึ่งเป็น Customer Perspective ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการของกรมหรือลูกค้าและองค้กรชุมชนต่างๆ คนกลุ่มนี้จะบอกได้ว่าผลการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชนตรงกับความต้องการของพวกเขาหรือไม่ มีความพึงพอใจในผลการดำเนินงานมากน้อยเท่าใด หน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้วยกัน

- ด้านองค้ประกอบภายในองค้กร ซึ่งเป็น Internal Perspective ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการแห่งนี้ทำหน้าที่ให้บริการว่ามีความรู้สึกรับพึงพอใจบริการที่จัดให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าหรือไม่ องค้ประกอบส่วนนี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญที่จะต้องทำการประเมิน

- ด้านการเงิน หรือ Financial Perspective เป็นการพิจารณาในแง่ของมูลค่าในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ไปในทางที่ก่อประโยชน์ให้แก่การดำเนินงานและแก่ผู้รับบริการ

- ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ Learning และ Growth Perspective โดยเฉพาะความสามารถในการใช้เครื่องมือต่างๆ และเทคโนโลยี

2. การเปรียบเทียบผล (Benchmarking) คำว่า Benchmarking เป็นคำที่นำมาจากการทำงานของนักสำรวจด้านที่ดิน ซึ่งหมายถึง รอยสลัก หรือหมุดรังวัดที่ช่างสำรวจทำเป็นเครื่องหมายไว้บนก้อนหิน กำแพงหรือตึก เพื่อใช้แสดงเป็นเครื่องหมายบ่งชี้ถึงตำแหน่ง ดังนั้น Benchmarking จึงเป็นจุดที่สามารถสังเกตได้ในการใช้วัดหรือใช้เป็นมาตรฐานเพื่อที่ผู้อื่นสามารถที่จะวัดหรือเปรียบเทียบได้ นอกจากนี้ Michael J. Spendolini ยังได้ให้ความหมายไว้ว่า Benchmarking เป็นกระบวนการงานที่เป็นระบบและต่อเนื่องในการประเมินผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานขององค้กร ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวแทนของวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงองค้กร ดังนั้นในการเปรียบเทียบ outputs และ outcomes ของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานกับมาตรฐานทางการเงิน ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน และการเรียนรู้

3. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน Key Performance Indicators หรือ KPI เป็นตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานขององค์กร ว่า บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ/พันธกิจ วัตถุประสงค์ และปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้หรือไม่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการกำหนดผลงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

1. ปัจจัยนำสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors หรือ CSF) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ภารกิจ/พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่องค์กรได้กำหนดขึ้นไว้ จะมี 2 ส่วน

ก. ปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จในระดับองค์กร(Organization level)

ข. ปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จในระดับปฏิบัติการ (Operational level)

2. การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) การดำเนินงานขององค์กรมักจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงมากบ้าง น้อยบ้างต่างกันออกไป การจะจัดการกับความเสี่ยงได้ดีจำเป็นต้องวิเคราะห์ความเสี่ยง (sensitivity analysis) ซึ่งเป็นวิธีการเบื้องต้นที่จะช่วยชี้ให้เห็นว่ามีตัวแปรใดบ้างที่จะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน แล้วพยายามที่จะลดปัจจัยที่จะนำองค์กรไปสู่ความเสี่ยง ความไม่แน่นอนให้เหลือน้อยที่สุด สำหรับวิธีวิเคราะห์ความเสี่ยงที่นิยมกัน ได้แก่ การหา Expected net present value และวิธี Directed probability calculation

องค์ประกอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่

1. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นการวิเคราะห์กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานขององค์กร และองค์กรจำเป็นต้องนำเสนอผลการปฏิบัติงานของคนเหล่านี้ ประกอบด้วย ประชาชน ผู้ใช้บริการ รัฐบาล สาธารณะชน ฯลฯ

2. การกำหนดรายละเอียดของการวัดผลสัมฤทธิ์ การจะทราบว่าผลสำเร็จของการดำเนินในแต่ละด้านจะเป็นอย่างไรนั้น จำเป็นต้องกำหนดสิ่งที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

2.1 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (CSFs) ทั้งในระดับองค์กร และระดับปฏิบัติการ

2.2 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs)

3. วงจรการวัดผลปฏิบัติงาน (Cycle of Performance Measurement)

ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญๆ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติงาน การวัดผล และการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3.1 การวางแผน เป็นการตั้งเป้าหมายสำหรับ KPIs แต่ละตัวและเป้าหมาย จะต้องสอดคล้องกับ CSFs และวิสัยทัศน์ พันธกิจ/ภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้ง การกำหนดแผนปฏิบัติงานอันจะทำให้องค์กรรู้ว่าควรทำอะไรและอย่างไรจึงจะบรรลุผลตาม เป้าหมาย

3.2 การปฏิบัติงาน เป็นการดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้และเก็บข้อมูล ต่างๆให้ครบถ้วน และครบประเภทข้อมูลที่จำเป็น

3.3 การวัดผล นำข้อมูลที่เก็บได้จากการปฏิบัติงานมาคำนวณค่าตาม ตัวชี้วัด วัดผลการดำเนินงาน แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3.4 การปรับปรุงงาน จากการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตาม KPIs พบว่า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานบางตัว บ่งบอกถึงความผิดปกติ โดยเฉพาะผลการปฏิบัติงานที่มีการ คลาดเคลื่อนไปจากเป้าหมายเดิมที่วางไว้ จากนั้นจะค้นปัญหา/อุปสรรค ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แล้ววางแนวทางแก้ไขที่เกิดขึ้นให้หมดไป



ภาพที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการพัฒนาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ขั้นตอนการวางระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 9 ส่วน คือ

1. การกำหนดรูปแบบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การจำแนก และการจัดประเภท/ กลุ่มของปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ (CSFs) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs)
3. การกำหนดประเภทของงานที่จะทำการวัดผลการปฏิบัติการ
4. การจัดทำรายละเอียดของข้อมูลนำเข้า

5. การจัดทำเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลปฏิบัติงาน
6. การจัดทำวิธีการประมวลผลและการแสดงผล
7. การจัดทำรายละเอียดของวิธีการทำงาน
8. การทดลองปฏิบัติ
9. การจัดทำเอกสารคู่มือ

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวข้างต้นจะพบว่าการจะทราบว่าการบริหารจัดการจะเกิดผลสัมฤทธิ์หรือไม่นั้น ต้องมีการวัดผลงานหรือผลการปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าได้มีการใช้ทรัพยากรบริหารอย่างประหยัด สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการและเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ อนึ่ง ในการวัดผลการปฏิบัติงานนี้ จำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการและดำเนินงานของหน่วยงานราชการในการบริหารสาธารณะนั้น จะมุ่งเน้นในเรื่องผลสัมฤทธิ์ (Results) ของงาน โดยเฉพาะประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความประหยัด (Economy) มากกว่าที่จะเน้นที่ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) และวิธีการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการดำเนินงาน (Process) มีการประเมินผลโดยการวัดผลลัพธ์ การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะเรื่องปริมาณงาน คุณภาพของผลงาน งบประมาณและกำหนดการปฏิบัติงานซึ่งภาครัฐได้นำระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้เครื่องมือในการปฏิรูประบบราชการ โดยกำหนดไว้ชัดเจนในแผนปฏิรูประบบราชการ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานยุคใหม่ที่เน้นการบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐระบบ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จัดเป็นเครื่องสำคัญที่แต่ส่วนราชการต้องนำไปดำเนินการให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และยังให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะ ต่อ ประชาชน ซึ่งมีอยู่ในหมวด 7 ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยต้องสอดคล้องกับ หมวด 2 ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิดต่อประโยชน์สุขส่วนรวม การให้บริการสาธารณะ เป็นงานหลักที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะเป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

เทพส์คีย์ บุนยรัตพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อ บริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยการให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้บริการ

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead) (อ้างถึงใน เทพส์คีย์ บุนยรัตพันธุ์ 2553) มองว่า การให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
3. ผล (results) หรือ ผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (Jame S. McCullough) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และ ผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้าย ไปหาผู้บริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมาย

ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยให้ทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

อิม จุน วัง (In-Joung Wang) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ตัวบริการ (service)
2. แหล่งหรือหน่วยงานที่ให้บริการ (sources)
3. ช่องทางการให้บริการ (channels)
4. ผู้รับบริการ (client groups)

เจอร์ลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปแบบการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 7 รูปแบบ คือ หน่วยงานอาสาสมัคร ใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอก หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญากับหน่วยงานเอกชน และการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2553) ได้สรุปแนวคิดจากนักวิชาการว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

- ❖ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ
- ❖ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- ❖ กระบวนการและกิจกรรม
- ❖ ช่องทางการให้บริการ
- ❖ ผลผลิตหรือตัวบริการ
- ❖ ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2553) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีการใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ท เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (the right quantity at the right geographical location) ซึ่ง มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่พอเพียง และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2553) ได้สรุปว่า ค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะมีอย่างน้อย 9 ประการคือ

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้การนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น ค่านิยมเรื่องความพอเพียงนี้จะสะท้อนได้จากแนวคิดของ **เจอร์ลด์ อี เคเดน** ที่เห็นว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบใน

การให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการสาธารณะ ได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ **จอห์น ดี มิลเล็ท** ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3. ค่านิยมเรื่องความตรงต่อเวลา ความตรงต่อเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิด ของ **จอห์น ดี มิลเล็ท** ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงต่อเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวกัน (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ เป็นต้น

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่การให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ **เอลเมอร์** ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ยังได้จากแนวคิด ของ **เจมส์ ดี ซอร์ก** ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้องมียคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ (intentional compliance) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญจะต้องมีทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการ ตลอดจนการมีอัธยาศัย ที่ดีในการบริการ ภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (service standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ **จอห์น ดี มิลเล็ท** ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองการให้บริการอย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับที่สูงขึ้น ภายใต้

ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงาน ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้ สะท้อนได้จากแนวคิดของ อัลเบิร์ต โอ เฮิร์ชแมน (Albert O. Hirschman) ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคเพื่อนำไปอธิบายถึงการให้บริการสาธารณะด้านรถไฟของประเทศในจอร์เจีย โดยแบ่งพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคออกเป็น 3 ประเภท คือ การออกไปจากการใช้บริการนั้น (exit) การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (voice) และการจงรักภักดีโดยทนต่อการใช้บริการต่อไป (loyalty)

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ ก็คือ แนวคิดทางเลือกสาธารณะ (public choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen coproduction) กล่าวได้ว่าค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญ คือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้การบริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะได้จากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญจะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือจัดการลูกค้าสัมพันธ์ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือ

ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ โดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้ การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์การในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้น ที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารงานภาครัฐ ก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

แนวคิดสมัยใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (อ้างถึง เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ,2553) สามารถแบ่งออกได้ 4 แนวคิด คือ

3.1 แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-stop Service)

เป็นแนวคิดที่มุ่งสนองตอบต่อค่านิยมของการให้บริการที่มุ่งเน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการมีความรวดเร็ว

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายแบบที่สำคัญคือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นคือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกนั้นมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่นๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้นำมาใช้ ได้แก่

3.1.1 แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify)

3.1.2 แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำความคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (redical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน

ในรูปแบบนี้ก็จะมีความแตกต่างจากในสองรูปแบบแรกคือ ขณะที่สองรูปแบบแรกยังคงขั้นตอนและวิธีการการให้บริการแบบเดิมไว้ ขณะที่รูปแบบนี้จะเน้นหาทางปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน การออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม

4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

3.2 แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ (On-line Service)

เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูลและภาพ ในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ในหลายรูปแบบ และพบเห็นบ่อย ได้แก่

3.2.1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลาโดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่างๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานได้ต่อกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ

3.2.2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแถมคอย ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้

3.2.3 การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นบริการออนไลน์อีกประเภทหนึ่ง ที่ปัจจุบันได้รับความนิยมสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการสามารถเข้าจากหน่วยงานใดก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่างๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่าแทบจะทุกหน่วยงานของรัฐจะให้มีการบริการสาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.3 แนวคิดการให้บริการเครือข่ายหรือการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริการ แนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่าย กล่าวได้ว่า เกิดขึ้นเพื่อมุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่มุ่งให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้าหาบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่สูงมากขึ้น ขณะที่หน่วยงานของรัฐพบกับข้อจำกัดด้านอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการที่มีอยู่จำกัด จากปัจจัยต่างๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมด จึงทำให้เกิดแนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่ายเกิดขึ้นมาเพื่อเป็นการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ พร้อมไปกับการสนองตอบต่อค่านิยมความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่าย จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งแสวงหาความร่วมมือกับองค์กรภายนอก โดยให้องค์กรภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ รูปแบบ ดังนี้

3.3.1 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของกรให้บริการ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่างมาให้ห้องค์การภายนอก มาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน

3.3.2 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำสัญญาจ้างเหมาบริการ โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนในการให้บริการเดิมที่มีอยู่ให้สั้นลง

3.3.3 การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจากการดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ อย่างทั่วถึงและเป็นการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด ซึ่งเป็นแนวคิดทางเลือก สาธารณะ (public choices) ซึ่งเป็นแนวคิดหนึ่งที่สำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยแนวคิด ทางเลือกสาธารณะนี้ เป็นแนวคิดที่มีสาระสำคัญที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคและบริการสาธารณะ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (citizen co-production)

3.4 แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

พอล เทมโพรอล และมาร์ติน ทร็อท (Pual Temporal and Martin Trott) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการลูกค้าสัมพันธ์” หรือ CRM หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อสร้างสภาพการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย โดยองค์กรเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าตอบกลับในรูปของความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร

แกจ สตอร์แบคคา และจาร์โม อาร์ เลททิเนน (Kaj Storbacka and Jarmo R. Lehtinen) มองว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือ CRM คือทุกสิ่งทุกอย่างที่ลูกค้าและผู้ให้บริการได้ดำเนินการร่วมกัน โดยทั้งสองฝ่ายต่างมุ่งสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ด้วยการเกิดความรู้สึก ความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
2. ทุกครั้งที่มิปฎิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้แต่ละราย
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้าได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม (wonderful experiences)

4. เรื่องดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าตัวสินค้าและบริการ

กล่าวคือการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหัวใจ สำคัญเรียนรู้ ความต้องการ และความคาดหวังจากลูกค้า เน้นการตอบสนองให้สูงกว่าความคาดหวังที่เคยได้รับและทำให้ลูกค้า เกิดความจงรักภักดีหรือประทับใจตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่นำมาใช้นั้น มีหลักการที่สำคัญ คือ

1. ใช้ความรู้ที่องค์การมีเกี่ยวกับลูกค้าหรือประชาชนที่ทำให้เกิดประโยชน์
2. ใช้กลยุทธ์ ชนะ-ชนะ (Win-Win strategy) กล่าวคือ หน่วยงานสามารถเพิ่มคุณค่า (value) ให้แก่ลูกค้าหรือประชาชน ลูกค้าหรือประชาชนให้ความจงรักภักดี (loyalty) แก่องค์การมากขึ้น
3. ยอมรับในความแตกต่างของลูกค้าหรือประชาชนที่มีความแตกต่างกัน จะต้องมียุทธวิธีจัดการที่แตกต่างกัน
4. เน้นให้บริการที่จับหัวใจลูกค้าหรือประชาชน โดยทำให้ลูกค้าหรือประชาชนเกิดความสุข (happy)
5. เปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการจากการมองหน่วยงานตนเองเป็นหลัก (Inside Out) มาเป็นการมองลูกค้าหรือประชาชนเป็นหลัก (Outside in)

3.5 แนวทางการประเมินระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เจฟฟรีย์ แอล บรูคเนย์ และ โรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffery L. Burudney and Robert E. England) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553) เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยสามารถให้เห็นความแตกต่างระหว่างสองแนวทางได้ ดังตารางต่อไปนี้

3.5.1 ตารางเปรียบเทียบการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ
ระหว่างแนวทาง อัตวิสัยกับแนวทางแบบวัตถุวิสัย

มิติ (Dimension)	แนวทางอัตวิสัย (Subjective)	แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective)
1. จุดมุ่งเน้น	พิจารณาประชาชน	พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
2. หน้าที่บริการ	พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
3. เป้าหมายของการให้บริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาค (Equity) ในการกระจายบริการ	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพ (Efficiency) และการเพิ่มผลผลิต/ผลิตภาพ(Productivity) 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
4. ผลของนโยบายที่ปรากฏ	พิจารณาที่ผลกระทบ	พิจารณาที่ผลผลิต

ที่มา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ :

การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ (2553)

จากตารางดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การประเมินการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การประเมินด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะแล้ว ในการประเมินด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการคือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการบริการหรือไม่ ในขณะที่การประเมินด้านวัตถุวิสัย จะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ 2 ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และนำมาพิจารณาประกอบกับแนวคิดของมิลเลท แล้วจะมี ลักษณะที่เหมือนกันประการหนึ่งในส่วนของวิธีการประเมินตามแนวทางอัตวิสัย ก็คือการพิจารณาในแง่ของความเสมอภาค ในขณะที่บรูคนีส์และอิงแลนค์ไม่ได้กล่าวถึงไว้ในประเด็นของความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้าในการให้บริการสาธารณะ เช่นเดียวกับ มิลเลทที่ไม่ได้กล่าวถึงไว้ในประเด็นของความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนหรือผู้รับบริการ

สำหรับข้อดีและข้อเสียของแนวทางอัตวิสัยกับแนวทางวัตถุวิสัยที่นำมาใช้ในการวัดระบบความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะ กล่าวได้ว่า ทั้งสองแนวทางต่างก็ล้วนมีข้อดีและ

ข้อเสียที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีลักษณะที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของพีตซ์เจอร์รัตต์ และคูแรนท์ กล่าวคือแนวทางอัติวิสัยมีข้อดี ที่ เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐและสอดคล้องกับทิศทางทางประชาธิปไตย

ส่วนข้อเสีย ที่สำคัญคือ ไม่สามารถทำให้เห็นผลผลิตของการบริการอาจมีจุดอ่อน เกี่ยวกับการที่ตัวชี้วัดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการนั้นยังไม่กระจ่างชัด

สำหรับในส่วนของแนวทางวัตถุนิสัยมี ข้อดี ที่สำคัญ คือ แสดงให้เห็นผลการประเมิน การให้บริการสาธารณะในรูปแบบเชิงปริมาณได้ เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปคิดและประเมินได้ มี หลักการและเทคนิคที่ได้มาตรฐานรองรับอยู่ ง่ายต่อการตีความ และแนวทางนี้มีจุดอ่อนที่สำคัญ คือ อาจเกิดอคติในเรื่องของข้อมูลข่าวสารและการรายงาน มีการเปลี่ยนแปลงคำจำกัดความที่ใช้วัดและ ประเมินตลอดเวลาเน้นต่อเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ และเน้นเป้าหมายของหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุป แนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ มีอยู่ 2 แนวทางคือ แนวทางอัติวิสัยและแนวทางวัตถุนิสัย โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัติวิสัยจะเน้น การสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการ สาธารณะที่จอห์น ดี มิลเลท ได้กล่าวไว้ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ จากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญคือ

1. ความสำเร็จในการสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ

3. การให้บริการอย่างตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างพอเพียง

5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

ทั้งนี้ แนวทางอัติวิสัย จะมีฐานคติที่มองว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึง บริการที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

สำหรับแนวทางวัตถุนิสัย จะเน้นประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพในการ ให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความ

พึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัตถุประสงค์การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ

เป็นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะในแนวทางวัดผลลัพธ์ ซึ่งเน้นการประเมินไปที่ผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญต่อการประเมินในมิติของประสิทธิภาพและมิติของประสิทธิผลของการให้บริการ

มิติประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

อมร รักษาศักดิ์ (อ้างถึง เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์, 2553) เห็นว่า การพิจารณาถึงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ (absolute efficiency) และ ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสัมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญเชิงสัมพัทธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพเป็นต้น

เฮอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Herbert A. Simon) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องการบริการภาครัฐต้องนำมาบวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตร ได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จอห์น ดี มิลเลท มองประสิทธิภาพว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefits produced)

ซุบ กาญจนประกร ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดกับการที่ได้ใช้เงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และต้องก่อให้เกิดความพึง

พอใจแก่ประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของไซมอนที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับผลผลิต ปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจ

ดังนั้น ถ้านำแนวคิดของควมมีประสิทธิภาพมาใช้กับเรื่องการให้บริการสาธารณะแล้ว ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษา ในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา

มิติประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ

ไฟแลนด์ และ โป โอเกิล (Friedlander and Piokle) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่คุณภาพ สินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมีประสิทธิภาพไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเท่านั้น แต่เป็นการพิจารณาในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่หน่วยงานสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย และก็ไม่ครอบคลุมเฉพาะในเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงในเชิงคุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน พิจารณาประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จ ล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด

แอลแลน คอรี โรเซ็น เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

1. การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)
2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้ คือ มีการเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาใช้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่

ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) โรเซ็นมองว่า ตัวชี้วัดของผลงานต่างๆ จะมีความยากง่าย หรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน

การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

เทปกัสคี้ บุนยรัตพันธ์, 2553 เห็นว่าแนวโน้มของการบริหารจัดการสมัยใหม่ หันมาให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการมากขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์ความรู้ทางการบริหารการจัดการ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมามุ่งไปให้ความสำคัญที่หน้าที่หรือกระบวนการจัดการ เช่นแนวคิด POSDCOB ที่แสดงถึงหน้าที่ทางการจัดการ ที่เสนอโดย เออร์วิค หรือ หลักการบริหาร 14 ข้อ ที่เสนอโดย เฮนรี ฟาโยล์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อวิธีการ (Means) มากกว่าที่จะให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการบริหารจัดการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนของเป้าหมาย (Ends) ของการบริหารจัดการ เพราะภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร วิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ หรือ พันธกิจ (Missions) ที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหา ความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชนที่มีมากขึ้น รวมถึงการผลักดันนโยบายทางการเมืองของฝ่ายการเมืองผ่านระบบราชการให้ประสบความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ข้อจำกัด และการแข่งขันระหว่างประเทศ ฯลฯ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นและจะต้องสร้างผลงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีการพัฒนาองค์ความรู้หนึ่งขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อทิศทางของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการ ซึ่งแนวคิดนี้คือการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator)

ความหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ (Key Performance Indicator of the Public Service Delivery) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานของการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้น โดยนำมากำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม เพื่อที่จะนำผลงานจริงเกิดขึ้นมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายในตัวชี้วัดนั้น เช่นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากนั้นก็นำมาสู่การกำหนดเป้าหมายให้เป็นรูปธรรม

คุณลักษณะที่สำคัญ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญต่อผลงานการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากในการบริหารการจัดการสมัยใหม่มีแนวโน้มสู่การมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้เครื่องมือหนึ่งๆ ที่เรียกว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน หรือที่เรียกว่า KPI (Key Performance Indicator) จึงได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อที่จะนำมาสร้างเป็นตัวชี้วัด (indicators) เพื่อที่จะ

นำไปใช้ในการวัดผลงานที่สำคัญ (Key Performance) ซึ่งในเรื่องของการให้บริการสาธารณะนั้น ก็มีผลงานที่สำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นในหลายประการ เช่น คาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะที่ออกมาสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ คาดหวังให้การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะต้องนำผลงานที่คาดหวังเหล่านั้นมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการให้ความสำคัญต่อผลงานนี้ก็ได้รับการสนับสนุนจาก แอลเลน ดอร์ โรเซ็น ที่เห็นว่าการประเมินผลความสำเร็จหรือประสิทธิผลจะต้องให้ความสำคัญต่อการระบุผลงานที่คาดหวังต้องการจะให้เกิดขึ้น

2. ให้ความสำคัญต่อการกำหนดหน่วยวัดให้สอดคล้องกับผลงานของการให้บริการสาธารณะที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องด้วยจุดเด่นที่สำคัญของแนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จของผลงาน หรือที่เรียกว่า KPI นั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อการกำหนดผลงานเชิงปริมาณที่ต้องการให้เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างวัดหรือตัวบ่งชี้ขึ้นมาเพื่อมาใช้ในการกำหนดเป้าหมาย และนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการให้บริการสาธารณะต่อไป เช่น คาดหวังให้ผลงานของการให้บริการสาธารณะที่ออกมาสามารถทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ จะนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หรือจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนผู้รับบริการร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจาก แอลเลน ดอร์ โรเซ็น ที่เห็นว่าการประเมินความสำเร็จของผลงานจะต้องมีการตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการมีการเลือกตัวชี้วัดที่ต้องใช้ความสามารถวัดผลงานออกมาในรูปของตัวเลขได้

3. ให้ความสำคัญต่อการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะที่เป็นรูปธรรม การมีตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจะทำให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนสามารถนำตัวชี้วัดเหล่านี้ไปใช้ด้วยการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะให้เป็นรูปธรรม ที่สามารถวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ เช่น ตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ คือ จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน (complain) จะต้องไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

ตัวอย่างของตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

ในการนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมาใช้นั้น สามารถนำไปใช้ได้หลายประเด็น ดังนี้

1. ร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางอ้อมวิสัย ที่ให้ความสำคัญต่อประชาชน

ผู้รับบริการ โดยการสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่ได้รับ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขความพึงพอใจที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่นกำหนดเป้าหมายร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องไม่น้อยต่ำกว่า 80% ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากการสุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม

2. จำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียน โดยตัวชี้วัดให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางของอัตรวิสัยที่สำคัญต่อประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจากการให้ตัวชี้วัดร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้เน้นการประเมินในทางบวก แต่ตัวชี้วัดจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนนี้เน้นการประเมินในทางลบ โดยที่หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่ถูกประชาชนร้องเรียนไม่เกิน 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลจากคู่มือหลักฐานที่แสดงการร้องเรียนจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละเดือน

3. จำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องการที่จะประเมินว่าการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนนั้นมีความถูกต้องหรือไม่ เพียงใด เน้นการประเมินในทางลบ ซึ่งหน่วยงาน ของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขจำนวนครั้งที่พบข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการมีไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อไตรมาส ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากคู่มือหลักฐานจริงที่เกิดขึ้นในแต่ละ ไตรมาส

4. ระยะเวลาให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อราย ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการ ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ให้มีความสำคัญต่อ หน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ยต่อรายในการให้บริการสาธารณะเป็นเท่าใด เน้นการประเมินในทางบวก ซึ่งหน่วยงานของรัฐอาจกำหนดเป้าหมายที่เป็นตัวเลขระยะเวลา ให้บริการประชาชนแล้วเสร็จต่อรายไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อราย ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้จากข้อมูล ตัวเลขจริงที่เกิดขึ้นของประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่อชั่วโมง

5. จำนวนช่องทางของการให้บริการสาธารณะ ตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการ ประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ให้มีความสำคัญต่อ หน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกในการให้บริการของ ประชาชน ผู้มาใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการกำหนดเป้าหมายช่องทางบริการให้บริการ สาธารณะให้เพิ่มขึ้น เช่น เป้าหมายปีหน้า ต้องการให้เพิ่มช่องทางบริการแก่ประชาชน เพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทาง นอกเหนือจากช่องทางที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน

6. จำนวนประชาชนที่ใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ตัวชี้วัดนี้สามารถนำมาใช้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการสาธารณะได้ โดยตัวชี้วัดนี้ให้ความสำคัญต่อการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะตามแนวทางวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้หน่วยงานกระตุ้นให้ประชาชนมาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจะเป็นการเพิ่มอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถใช้บริการเสร็จภายในระยะเวลาอย่างรวดเร็ว และเป็นการช่วยลดความแออัดของประชาชนที่มาใช้บริการยังหน่วยงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานที่นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการอาจกำหนดเป้าหมายตัวเลขของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ หรือกำหนดเป้าหมายที่เป็นเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของผู้มาใช้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สรุปได้ว่า การนำตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะเกิดขึ้นภายใต้กระแสแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญในเรื่องของผลงานมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หน่วยงานของรัฐในปัจจุบันถูกคาดหวังให้มีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานทำหน้าที่ให้บริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การให้บริการสาธารณะนอกจากจะมีองค์ประกอบที่สำคัญหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ เป้าหมาย ดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว ในส่วนภาครัฐของไทย ได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะที่ข้าราชการพึงมีต่อประชาชน จึงเป็นที่มาแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งมีสาระให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้วยหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

4. แนวคิด การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มีแก่นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการทำงานซึ่งหากมีการนำไปใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดี คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการที่ดีอาจประกอบไปด้วยหลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งอาจประกอบด้วย 8 หลักการ ตามองค์การสหประชาชาติ (อ้างถึง ถวิล วัฒบุรุษ, 2552) คือ การมุ่งฉันทมติ สำเนียงรับผิดชอบ ความโปร่งใส การตอบสนอง ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ ความเท่าเทียมกันและการคำนึงถึงคนทุกกลุ่ม และการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม

ทั้งนี้เพื่อให้ลดจำนวนการทุจริตลง สำหรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 นั้นระบอบองค์ประกอบไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมทั้งชายหญิงเป็นสิ่งสำคัญของธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมอาจเป็นได้ทั้งทางตรงหรือโดยผ่านสถาบันกลางหรือผู้แทน อย่างไรก็ตาม ประชาธิปไตยแบบตัวแทนก็ไม่ได้ หมายถึง กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมจะได้รับการผนวกเข้าไปประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น การมีส่วนร่วมจำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลจากทุกกลุ่มและมีการดำเนินการให้เกิดขึ้นจริง นั่นหมายความว่ารวมถึงเสรีภาพในการรวมกลุ่ม ก่อตั้งสมาคม และแสดงออกและการจัดตั้งประชาสังคม

2. ความโปร่งใส หมายถึง การตัดสินใจที่ดำเนินไปแล้วและการนำไปปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบ ซึ่งหมายถึงการเปิดเผยข้อมูลและสามารถให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและบังคับใช้นโยบายหรือแผนเข้าถึงข้อมูลโดยตรง นอกจากนี้ยังหมายถึงข้อมูลมีเพียงพอที่จะให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าถึง และการเข้าถึงต้องง่าย ข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หรือการใช้สื่อต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย

3. การมุ่งฉันทามติ ในสังคมหนึ่งผู้คนจำนวนมากมีความเห็นที่แตกต่างกัน หลักหนึ่งของธรรมาภิบาล จึงเป็นเรื่องของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยใช้คนกลางของคนที่มีความสนใจแตกต่างกันในสังคมเพื่อนำมาสู่การเกิดฉันทามติในสิ่งที่เป็นประเด็นที่ดีที่อยู่ในความสนใจของชุมชน และวิธีการที่จะบรรลุฉันทามติ ซึ่งต้องอาศัยแนวคิดที่กว้างไกลและเวลาในเรื่องที่ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนของมนุษย์ และจะบรรลุได้อย่างไร สิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้จากการมีความสนใจในประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และบริบททางสังคมของสังคมหรือชุมชนอื่นๆ ด้วย

4. การตอบสนอง ธรรมาภิบาลยังต้องให้มีการดำเนินการและมีกระบวนการที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเวลาที่เหมาะสม

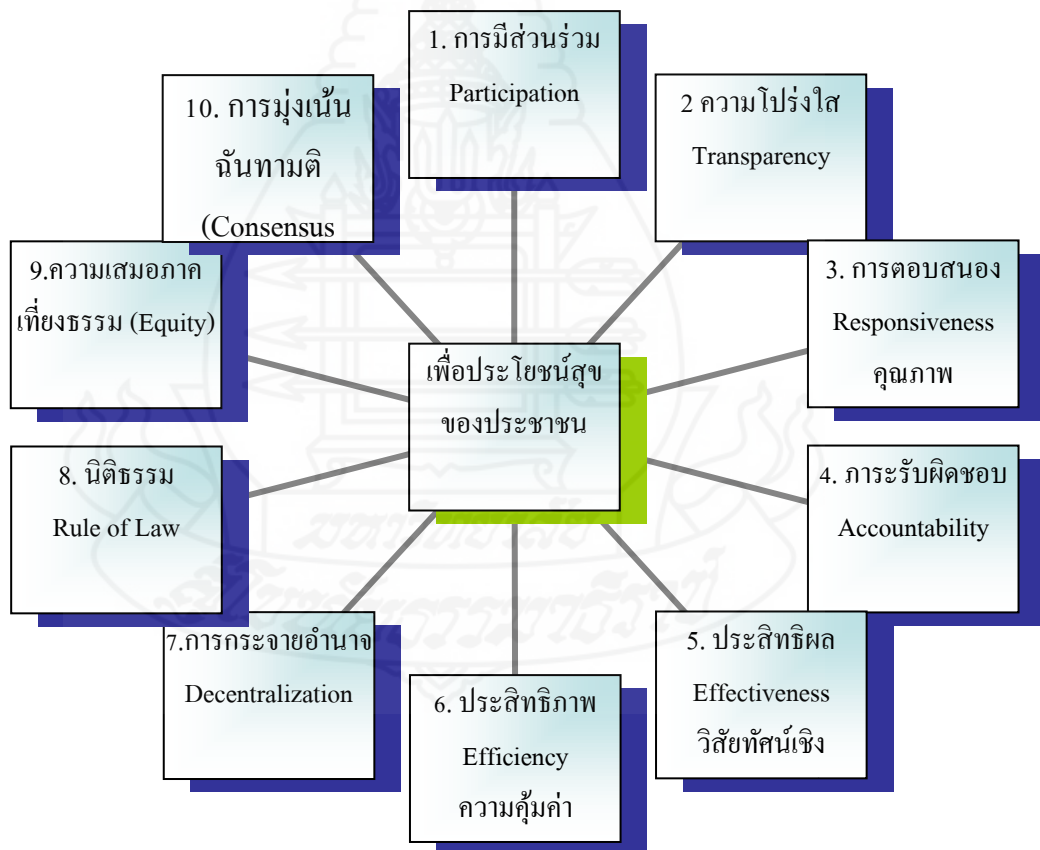
5. ความเท่าเทียมกัน และการมีพหุนิยม ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมขึ้นกับการประกันว่าสมาชิกทุกคนรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีที่ยืนในสังคม และไม่รู้สึกรู้สึกถูกกีดกันออกไปจากกระแสหลักของสังคม หมายความว่า กลุ่มทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีความอ่อนแอที่สุดมีโอกาสที่จะปรับปรุงหรือคงความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา

6. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธรรมาภิบาลหมายถึงกระบวนการและสถาบันที่ทำให้เกิดผลที่บรรลุความต้องการของสังคม โดยการให้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมมีเรื่องของการประหยัดแต่ไม่ตระหนี่ แนวคิดของประสิทธิภาพในบริบทของธรรมาภิบาลยังรวมถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และการปกป้องสิ่งแวดล้อมด้วย

7. สำนักักรับผิดชอบ การยอมรับผิดเป็นกุญแจสำคัญของธรรมาภิบาล ไม่เพียงสถาบันของรัฐ แต่ภาคเอกชนและองค์กรประชาสังคมต่างๆ ต้องมีความสำนักรับผิดชอบต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใครจะสำนักรับผิดชอบต่อใครนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจ หรือการกระทำว่าเป็นเรื่องภายใน หรือภายนอกองค์กรหรือสถาบัน โดยปกติองค์กรหรือสถาบันจะสำนักรับผิดชอบต่อผู้อื่นซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือการกระทำนั้นๆ สำนักักรับผิดชอบไม่สามารถบังคับใช้ได้โดยปราศจากการมีความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และนิติธรรม

ในปัจจุบันนี้ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – 2555) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การกำกับดูแลกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยปี พ.ศ. 2552 สำนักักรงาน กพร. ได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมและนำมาใช้ในภาครัฐ 10 หลักการดังนี้

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี



ภาพที่ 2.5 หลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ที่มา: คู่มือการจัดการระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance): สำนักักรงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) 2552.

1. **หลักประสิทธิผล** หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. **หลักประสิทธิภาพ** หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. **หลักการตอบสนอง** หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4. **หลักการรับผิดชอบ** หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. **หลักความโปร่งใส** หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. **หลักการกระจายอำนาจ** หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยงานปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังพอใจในการ

ให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. *หลักนิติธรรม* หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. *หลักความเสมอภาค* หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10. *หลักมุ่งเน้นฉันทามติ* หมายถึงการหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance Rating) เป็นการบริหารให้ เป็นไปตามครรลองของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ภาครัฐ และภาคเอกชน นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยมุ่งหวังเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมมากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้จัดเกณฑ์การประเมิน เพื่อจัดการระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating) (อ้างอิง สำนักงานพัฒนาระบบราชการ : 2552) ภายใต้นโยบายต่อไปนี้

4.1 แนวคิดการกำกับดูแลองค์การภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

การกำกับดูแลองค์การภาครัฐ ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักการสากลที่ได้ถูกอ้างอิงครั้งแรกในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) เมื่อ ปี ค.ศ. 1989 เรื่อง “Sub-Sahara Africa from Crisis to Sustainable Growth” กล่าวถึง ความสำคัญของการมี Governance และการฟื้นฟูเศรษฐกิจรวมถึงได้อธิบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล เป็น “ลักษณะและวิถีทางของกรใช้อำนาจในการใช้

ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและทางสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ การบริการจัดการภาครัฐ การรับผิดชอบ ครอบคลุมทฤษฎีมาเกี่ยวกับการพัฒนาความโปร่งใสและข้อมูลข่าวสาร” ต่อมากองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) ทำการศึกษาและวิเคราะห์การให้ประเทศต่างๆ กู้เงินเพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศคือ การที่ประเทศนั้นๆ มี Good Governance ต่อจากนั้นแนวคิดเกี่ยวกับ Governance ได้รับการถ่ายทอดผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น คณะกรรมาธิการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชีย และแปซิฟิกแห่งสหประชาชาติ (The United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP) สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program : UNDP) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) เป็นต้น

จากวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคมไทย ซึ่งสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน มีความบกพร่องและขาดประสิทธิภาพสูง รวมถึง การกระทำผิด ททุจริต และขาดจริยธรรมของบุคลากร ประกอบกับในปัจจุบันที่สถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและการบริหารงานของราชการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก และเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่โครงสร้างการบริหารจัดการภาครัฐขาดความยืดหยุ่น และข้าราชการยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติ ค่านิยมและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งในระดับโครงสร้าง ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการดังข้อสรุปต่อไปนี้

1. ภาครัฐขาดกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมภายนอก
2. บุคลากรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และค่านิยมที่มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนรวมถึงการไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ
3. ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการของภาครัฐยังมีลักษณะที่ขาดความโปร่งใส บริสุทธ์และยุติธรรมอย่างแท้จริง ทำให้การบริหารจัดการโดยรวมไม่สามารถสนองตอบและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนได้ ในขณะที่เดียวกันก็เปิดโอกาสหรือช่องทางให้เกิดการทุจริตและผิดจรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการได้

4. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและไม่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง รวมถึงไม่รู้ระบบการปฏิบัติงานของราชการเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของภาครัฐได้

5. เกิดปัญหาการทุจริตและการประพฤติมิชอบในภาครัฐอย่างกว้างขวาง ส่งผลให้ภาครัฐเกิดความสูญเสีย ทั้งในแง่ภาพลักษณ์ งบประมาณ รายได้นำส่งรัฐ และค่าใช้จ่ายเพื่อใช้ในการป้องกันและปราบปรามทุจริตภายในหน่วยงานภาครัฐอย่างมาก

จากประเด็นปัญหาที่สำคัญข้างต้น ทำให้ประเทศไทยมีการบังคับใช้และปรับแก้กฎหมายต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดและเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐทุกภาคส่วนภายในประเทศอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ดังนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้วางรากฐานของธรรมาภิบาล โดยมีหลักการที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารประเทศ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น ชุมชน และในทุกระดับตั้งแต่ร่วมรับรู้ไปจนถึงร่วมทำและร่วมรับผล

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2544) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้กำหนดว่าการบริหารจัดการประเทศต้องเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลให้เข้มแข็งเพื่อให้เกิดระบบบริหารจัดการที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) อันเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่จะป้องกันและแก้ไขปัญหาที่สะสมจนถึงขั้นวิกฤตทั้งในภาคเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนี้รัฐบาลจะต้องส่งเสริมค่านิยมและวิถีปฏิบัติที่ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดอันเป็นองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในวงการภาครัฐและภาคเอกชนอันเป็นเงื่อนไขสำคัญของการขจัดปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบหรือ คอร์รัปชัน ในการนี้จะต้องมีกฎหมายที่เป็นกติกากำหนดบังคับไว้ และจะต้องปลูกฝังลงไปในระบบการสร้างคนรุ่นใหม่ตั้งแต่เยาว์วัย

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 และมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักคุ้มค่า ระเบียบนี้ได้ใช้มาระยะหนึ่ง กระทั่งสำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 เพื่อยกเลิกระเบียบฉบับนี้

4. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 มีเจตนารมณ์ว่า “การบริหารราชการจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดความสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของประชาชน”

5. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่าต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้คือ

- เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
- มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

6. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ระบุเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีดังนี้

หมวด 4 มาตรา 74 วรรคหนึ่ง “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ ข้าราชการลูกจ้างของหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ เจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 มาตรา 78 “รัฐต้อง ดำเนินการตามนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้น การพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ” และจัด

ระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับ Good Governance ต่อการพัฒนาระบบราชการไทยอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555) ได้ผลักดันการสร้างระบบราชการไทยให้เป็นกลไกของรัฐที่สำคัญต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้วยการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะข้าราชการให้สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างทันกาล ทั้งนี้ต้องยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลโดยการสร้างระบบธรรมาภิบาลสำหรับการกำกับดูแลตนเองที่ดีเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ถูกต้อง เป็นธรรม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการบรรลุเป้าประสงค์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ

นอกจากนี้การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยแล้ว เพื่อให้การกำกับดูแลองค์กรของส่วนราชการต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเป็นสากลเทียบเท่าหน่วยงานในต่างประเทศและภาคเอกชน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้ส่วนราชการและจังหวัดจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี หรือ “Organizational Governance (OG)” เพื่อประกาศเจตนารมณ์ขององค์กรว่าจะดำเนินการด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พร้อมกำหนดนโยบายครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้

1. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- รัฐ หมายถึง บ้านเมือง ประเทศชาติ และหมายรวมถึงประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง
- สังคม หมายถึง คนจำนวนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญร่วมกัน เช่น สังคมชนบท วงการ หรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น สังคมชาวบ้าน
- สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่างๆ ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคมที่อยู่รอบๆ มนุษย์มีทั้งดีและไม่ดี เช่น โรงเรียน สร้างสวนดอกไม้ให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีแก่นักเรียน ชุมชนที่มีการทะเลาะวิวาทกัน หรือเล่นการพนันเป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีแก่เด็ก

2. นโยบาย ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการ โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการ

3. นโยบายด้านองค์การ

- องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกันเพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้งซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล หน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานระหว่างประเทศ ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงทิศทางในการดำเนินงาน นโยบาย โครงสร้าง กระบวนการ ระบบ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร เช่น ระบบควบคุมภายใน การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารความเสี่ยง การจัดการระบบข้อมูล การขัดผลประโยชน์ทางราชการตลอดจนการรักษาจริยข้าราชการ

4. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

- ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกประเภท นอกจากนี้เพื่อยกระดับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งนำ Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) มาประยุกต์ใช้ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใน 7 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 : การนำองค์กร

หมวดที่ 2 : การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวดที่ 3 : การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดที่ 5 : การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

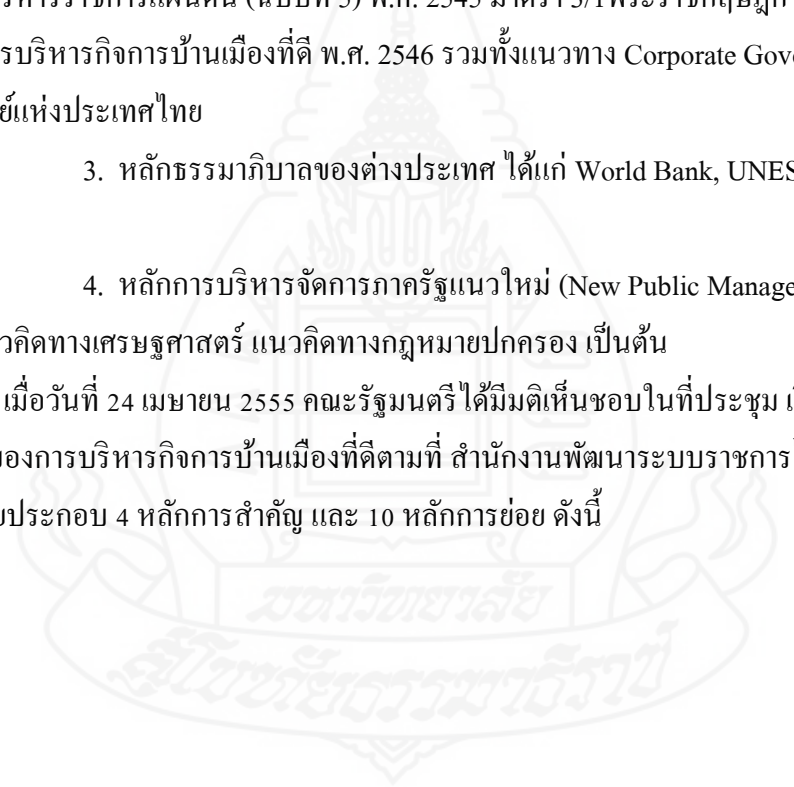
หมวดที่ 6 : การจัดการกระบวนการ

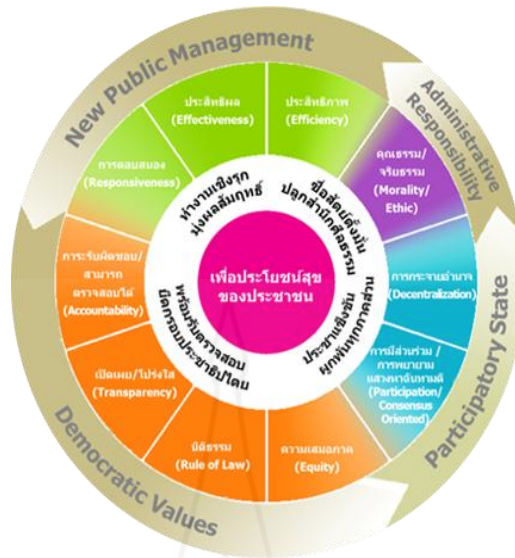
หมวดที่ 7 : ผลลัพธ์การดำเนินการ

สำหรับการจัดทำเกณฑ์เพื่อการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบของเกณฑ์ โดยวิเคราะห์ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ร่วมระหว่าง

1. หลักการกำกับดูแลองค์การที่ดี ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริม เช่น นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เครื่องมือเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
2. หลักกฎหมายและแนวคิการกำกับดูแลในประเทศไทย เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้งแนวทาง Corporate Governance ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. หลักธรรมาภิบาลของต่างประเทศ ได้แก่ World Bank, UNESCAP, UNDP, OECD
4. หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ได้แก่ แนวคิดทางเศรษฐศาสตร์ แนวคิดทางกฎหมายปกครอง เป็นต้น

เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในที่ประชุม เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามที่ สำนักงานพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) เสนอ โดยประกอบ 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้





ภาพที่ 2.6 หลักธรรมาภิบาลที่ดี 4 หลักการสำคัญ

ที่มา : สถาบันส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประสิทธิภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

หลักประสิทธิผล (Effectiveness) ในปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงการติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หลักการตอบสนอง (Responsiveness) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value)

การระับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการ

รายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

3. ประชาธิปไตย (Participatory State)

หลักนิติธรรม (Rule of Law) ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายต่างๆ

ความเสมอภาค (Equity) ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรมและอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคล ผู้ด้อยโอกาสในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)

การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทมติ (Participation/Consensus Oriented) ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในการกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน และร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทมติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethic) ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวัง

ของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย หรือ I AM READY

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น แนวทางการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่ ได้นำ หลักการบริหารราชการแนวใหม่และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็น เครื่องมือในการบริหารราชการ ซึ่งส่งผลให้ทุกหน่วยงานภาคราชการต้องปรับปรุงระบบการ บริหารจัดการภายในองค์กรด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้เป็น ราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถบริหารราชการจนบรรลุเป้าหมายของการ พัฒนาระบบราชการ กล่าวคือ 1) เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน 2) เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจ ภาครัฐ 3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิด ความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6) ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่าง สม่าเสมอ นอกจากการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม ยังทำให้ข้าราชการเกิด ค่านิยมใหม่ในการให้บริการสาธารณะ

ดังนั้น เพื่อให้ข้าราชการเกิดค่านิยมใหม่ในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็น เป้าหมายที่หนึ่งของการพัฒนาระบบการทำงานของราชการ จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นพัฒนาสมรรถนะ ของข้าราชการ

5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

โดยจะขอนำเสนอออกเป็นหัวข้อย่อย คือ 1) ความเป็นมาของสมรรถนะ 2) ความหมาย ความสำคัญ ของสมรรถนะ 3) องค์ประกอบของสมรรถนะ 4) ประเภทของสมรรถนะ 5) โครงสร้าง และรูปแบบของกรอบสมรรถนะ 6) ขั้นตอนการกำหนดตัวแบบกรอบสมรรถนะในระบบราชการ พลเรือนไทย และ 7) ประโยชน์ของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามลำดับดังนี้

สมรรถนะ เป็นพื้นฐานสำคัญและได้รับการนำมาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากร บุคคลสมัยใหม่ ช่วยให้การฝึกอบรมและพัฒนาที่ตรงกับความต้องการ สามารถประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสืบทอดตำแหน่งมีความราบรื่น และบุคลากรสามารถทำงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ (Competency)

David C. McClland (อ้างถึง เกลิมพงศ์ มีสมนัย, 2554) ได้แสดงแนวคิดในการศึกษาเพื่อนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจัง ในปี ค.ศ. 1973 เขาได้ตีพิมพ์บทความสำคัญชื่อ “Testing for Competence rather than Intelligence” เรียกร้องให้ใช้การทดสอบสมรรถนะ (Competency Testing) แทนแบบทดสอบมาตรฐานที่เคยใช้อยู่ โดยระบุไว้ในบทความว่า “สมรรถนะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่า เมื่อเทียบกับวิธีการทำนายแบบเดิม” (ความสามารถของบุคคลจากการศึกษาหรือคะแนนสอบ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า “บุคคลที่ทำงานเก่ง” ไม่ได้หมายถึง “บุคคลที่มีระดับสติปัญญาหรือเรียนเก่ง” แต่บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน อันถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะ ซึ่งนักวิชาการได้นำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาต่อมา

David C. McClland ได้ร่วมมือกับ นักจิตวิทยา ชื่อ David E. Berlaw จัดตั้งบริษัท ชื่อ McBer เพื่อเผยแพร่แนวคิดเรื่องสมรรถนะไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งส่งผลให้แนวคิดและการนำตัวแบบสมรรถนะไปใช้มีความแพร่หลายมากขึ้น แม้ว่าในช่วงหลังจะมีการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะที่แตกต่างออกไปบ้าง แต่ส่วนใหญ่ก็ยังยึดหลักการของ McClelland วางไว้

โดยมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นและวิเคราะห์สิ่งที่คนเหล่านั้นทำซึ่งวิธีการนี้อาจจะกำหนดเป็นหลักการทั่วไปได้สองประการคือ

5.1.1 การเน้นความสำเร็จในงานซึ่งมีความโดดเด่นโดยไม่ต้องตั้งสมมติฐานว่าบุคคลนั้นมีบทบาทอะไร

5.1.2 ให้ความสำคัญกับสิ่งที่คนเหล่านั้นทำ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติตามหลักการนี้ คือ สามารถระบบพฤติกรรมซึ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในหน้าที่หนึ่งได้สำเร็จ

5.2 ความหมาย ความสำคัญของสมรรถนะ

Competency หากแปลเป็นภาษาไทย จะหมายถึง ความสามารถ หรือ ศักยภาพ เป็นต้น สำหรับ ความหมายหรือคำนิยาม ที่จะยกมานำเสนอได้แก่

McClland (อ้างถึง เกลิมพงศ์ มีสมนัย, 2554) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (อ้างถึง เกลิมพงศ์ มีสมนัย, 2554) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับผลการปฏิบัติงานและทำให้บุคคลนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีผลงานดีกว่าคนอื่น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ กล่าวว่า สมรรถนะมีความหมายใน 3 มุมมองคือ
 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งใน
 สถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการ
 สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างวิชาชีพ
 ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้
 ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะขึ้นมา ทั้งนี้ ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะ
 ในการ บริหาร ควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการ
 จัดการในการ บริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพ เช่นทักษะในการมีวิสัยทัศน์
 ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อ
 มองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่า อยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรใน
 อนาคต
- ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็น
 ในการ ทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อ
 จะมีหน้าที่ความ รับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต
 ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคน ที่ทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่าง
 ไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attibutes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ
 แรงจูงใจ ความต้องส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะ
 เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

5.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ Competency

หากพิจารณาจากคำนิยามของ Spencer and Spencer (อ้างถึง เฉลิมพล มีสมนัย,
 2554) พบว่าสมรรถนะมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

5.3.1 เป็นสิ่งที่กำหนดคุณลักษณะของบุคคล (Underlying characteristics)

กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ฝังลึกและมีความคงทนจนเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคลนั้นๆ รวมทั้งจะ
 ใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ และพฤติกรรมการทำงานได้ด้วย

5.3.2 มีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับผลการปฏิบัติ (Causally related)

หมายความว่าสมรรถนะเป็นสาเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมหรือตัวพยากรณ์ว่าบุคคลนั้นจะสามารถ
 สร้างผลงานได้มากน้อยเพียงใด

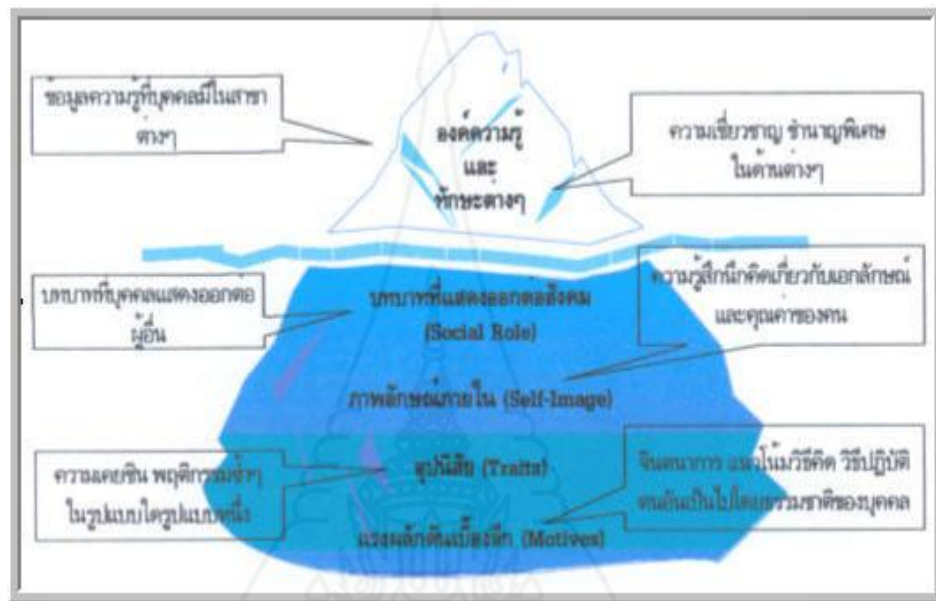
5.3.3. สามารถใช้อ้างอิงหรือเทียบเกณฑ์ (Criterion referenced) หมายความว่า สมรรถนะจะต้องสามารถใช้พยากรณ์ได้ว่าใครเก่งด้านไหนหรือมีจุดอ่อนด้านไหน เมื่อเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาจากความหมายของสมรรถนะตามแนวคิดของ Spencer and Spencer สิ่ง जिждว่าเป็นสมรรถนะอาจประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- องค์ความรู้ (Knowledge) คือข้อมูลความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ เป็นความรู้ เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารงาน ความรู้ เกี่ยวกับผลิต เป็นต้น
- ทักษะต่างๆ (Skills) คือ ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่นทักษะในการจัดเอกสาร ทักษะการนัดหมายให้คนไข้ไม่รู้สึกรีบของพยาบาล ทักษะการนำเสนอให้ผู้ฟังเข้าใจและประทับใจ เป็นต้น
- บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือบทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางกลับกันก็เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลๆ นั้นด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติมักจะทำตามคำสั่งหรือขอบเขตความรับผิดชอบ
- ภาพลักษณ์ภายใน (ต่อตนเอง) (Self-image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์และคุณค่าของตน ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่นการเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือการยึดค่านิยมในการเสียสละเพื่อส่วนรวม
- อุปนิสัย (Traits) คือ ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นที่น่าเคารพนับถือ เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี และการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น
- แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือจินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติตนอันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล เป็นแรงจูงใจหรือแรง

ซับซ้อน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ หรือแรงจูงใจเพื่อมุ่งอำนาจ เป็นต้น

สามารถแสดงภาพองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยใช้ภาพภูเขาน้ำแข็งดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.7 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Ice berg Model)

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. คู่มือ สมรรถนะราชการพลเรือนไทย (มิถุนายน 2548)

องค์ประกอบของสมรรถนะดังกล่าว อาจจะแสดงโดยใช้ภาพภูเขาน้ำแข็งเพื่ออธิบาย โดยแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะตามความยากง่ายของพัฒนา ส่วนที่เป็นองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะต่างๆ (Skill) ถือว่าเป็นส่วนที่บุคคลแต่ละบุคคลสามารถพัฒนาได้ไม่ยาก โดยอาจใช้วิธีการศึกษา ค้นคว้า และการฝึกปฏิบัติ ซึ่งเปรียบได้กับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่เหนือน้ำ นักวิชาการจึงมักเรียกส่วนนี้ว่า “Hard Skills” ในขณะที่องค์ประกอบที่เหลือซึ่งได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) อุปนิสัย (Traits) แรงผลักดันเบื้องลึก (Motives) นั้นจัดว่าเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากกว่า เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งเปรียบได้กับส่วนของภูเขาน้ำแข็งซึ่งอยู่ใต้น้ำ รวมทั้งถือว่าเป็นองค์ประกอบส่วนใหญ่ของสมรรถนะ โดยที่การพัฒนาในส่วนนี้ทำได้ยากกว่า ส่วนที่อยู่เหนือน้ำและอาจต้องใช้เวลาาน นักวิชาการมักเรียกส่วนที่อยู่ใต้น้ำว่า “Soft Skills”

อย่างไรก็ตามจากแนวคิดเรื่องสมรรถนะของ Spencer and Spencer อาจสรุปได้ว่าสมรรถนะนั้นมีองค์ประกอบทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัด ได้แก่ ทักษะและความรู้ กับส่วนที่ซ่อนเร้น

อยู่อัน ได้แก่ พฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม อุปนิสัย ทักษคติและแรงขับ และที่สำคัญสมรรถนะ ต้องแสดงให้เห็นว่าสามารถส่งผลถึงผลลัพธ์ของงาน (outcome) ได้ตลอดจนต้องมีแนวทางในการ วัดและประเมินได้ด้วย

แนวคิดที่ว่าสมรรถนะจะต้องมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงานนั้น สะท้อนออกมา ในคำนิยามของ Gary Hamel & C.K. Prahalad ซึ่งได้อธิบายความหมายของคำว่า “ความสามารถ หลักที่สำคัญ” หรือ “Core Competency” ว่าหมายถึง ชีตความสามารถในการสร้างคุณค่า (A central value-creating capability) ซึ่งถือว่าเป็น “แกนกลาง” หรือ “แก่นแท้” (Core Skill) อันจะช่วยให้ องค์กร “เข้าถึงตลาดได้หลายตลาด” และ “ช่วยให้ลูกค้าเห็นคุณค่าและประ โยชน์เมื่อใช้ผลิตภัณฑ์” ตลอดจน “ทำให้คู่แข่งลอกเลียนลำบาก”

ดังนั้นสมรรถนะ หรือความสามารถหลัก นอกจากจะเป็นตัวเพิ่มขีดความสามารถใน การดำรงคงอยู่ของธุรกิจเดิมแล้ว ยังเป็นการเพิ่มพูนพลังและความพร้อมสำหรับการสร้าง โอกาสใน ธุรกิจใหม่ให้สูงขึ้น มีอาชีพและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลก็มักจะอิงความหมาย ทางวิชาการของคำว่า สมรรถนะดังที่กล่าวถึงข้างต้น มักจะใช้คำนิยามเชิงปฏิบัติการที่วัดและ ประเมินได้ คำนิยามที่อ้างถึงมากที่สุดคือ “คุณลักษณะซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงาน ได้ อย่างบรรลุผลหรือมีผลงานที่โดดเด่น” (an underlying characteristic of a person which result in effective and / or superior performance on the job) จนในค.ศ. 1995 ที่ประชุมของผู้เชี่ยวชาญด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคลหลายร้อยคนที่เมือง โยฮันเนสเบิร์ก ในประเทศแอฟริกาใต้ ได้ สังเคราะห์ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง “กลุ่มของความรู้ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งส่งผลต่อ การปฏิบัติงาน ในบทบาทความรับผิดชอบนั้น ได้สำเร็จ โดยกลุ่มของความรู้ทักษะและทัศนคติ ซึ่ง ผลต่อการปฏิบัติงานในบทบาทความรับผิดชอบนั้น ได้สำเร็จ โดยกลุ่มของความรู้ทักษะและ ทัศนคติจะต้องวัดสามารถวัดเทียบกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ และต้องพัฒนาหรือปรับปรุงได้ ด้วย” (a cluster of related knowledge, skills and attitudes that affects a major part of one’s job(a role or responsibility), that correlated with performance on the job, that can be measured against well-accepted standards and that and be improved via training and development” ดังนั้นคำนิยาม นี้จึงเป็นคำนิยามเชิงปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมทุกมิติของสมรรถนะตามที่นักวิชาการและนักจิตวิทยา ให้ความสนใจและความสามารถนำไปใช้ได้ทางปฏิบัติ

สำหรับในการบริหารภาครัฐของไทยนั้น ได้เริ่มนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะเข้ามาใช้ พร้อมกับโครงการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งใหม่ โดยการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐแนว ใหม่ จะยึดสมรรถนะ ว่าเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่ง ควบคู่ไปกับหลักการอื่นๆ เช่น หลัก ผลงาน หลักคุณธรรม หลักคุณภาพชีวิต และหลักกระจายอำนาจ ฯลฯ สำนักงานก.พ. ซึ่งเป็น

หน่วยงานที่นำความคิดเรื่องสมรรถนะเข้ามาใช้ ได้นิยามคำว่า สมรรถนะ ว่าหมายถึง “คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแสดงผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น” (ซึ่งไม่มีสมรรถนะ) ดังนั้น สมรรถนะ จึงเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในบุคคล เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จ ตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร และเป็นภารกิจที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

รัชนิวรรณ วณิชย์นอม (อ้างถึง เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2554) ได้ให้ความเห็นว่า ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” ที่ใช้อยู่ในระบอบราชการไทยนั้น ยังไม่สอดคล้องกันเสียทีเดียว เช่น โครงการพัฒนาหลักสูตรประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งแรกบรรจุ ระดับ 3 ให้ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” ในฐานะที่เป็น “สิ่งที่สังเกตได้ วัดได้ ในรูปแบบทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญพิเศษ พฤติกรรมและคุณลักษณะอื่นๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อทำงานตามบทบาทหรือตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม หรือประสบความสำเร็จ ขณะที่โครงการวิจัยความสามารถของข้าราชการพลเรือน ระดับ 4-8 ระบุว่า สมรรถนะ คือ “คุณลักษณะใดๆ ไม่ว่าจะเป็ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด เขาวานปัญญา บุคลิกภาพ ความสนใจ ค่านิยม ที่เชื่อว่าจะมีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

ในส่วนของการพัฒนานักบริหารระดับกลางและระดับสูงในราชการพลเรือน ก็ได้มีการนำแนวคิดเรื่อง สมรรถนะมาใช้ระยะหนึ่งแล้ว โดยโครงการพัฒนานักบริหารระดับกลาง ระบุว่า สมรรถนะ คือองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ วิชิตคิด ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะบุคคลในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ แรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่สะท้อนในรูปแบบพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะส่งผลสำเร็จดีเยี่ยมของผลงาน ขณะที่สมรรถนะสำหรับการพัฒนานักบริหารระดับสูงนั้น หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมการบริหารที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร หรือแม้แต่โครงการบริหารระบบพนักงานราชการก็ได้ให้คำนิยามของสมรรถนะว่าหมายถึงกลุ่มพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะ หรือคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งใช้เป็นองค์ประกอบหลักในการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2554) กล่าวว่า ถึงแม้คำนิยามที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในภาคราชการจะมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง หากพิจารณาคำนิยามทั้งหลายก็จะพบว่าล้วนมีฐานมาจากแนวคิดของศาสตราจารย์ McClelland และ Spencer and Spencer โดยต่างก็เน้นว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จ ตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กรและเป็นภารกิจที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีความพยายามที่จะสร้างความชัดเจนในคำนิยาม โดยมีการตั้งข้อสังเกตว่า สมรรถนะแตกต่างจากความรู้ ทักษะ และทัศนคติ/ แรงจูงใจอย่างไร หรือความรู้หรือ

ทักษะที่บุคคลมีอยู่ถือเป็นสมรรถนะหรือไม่เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนอธิบายในเชิงเปรียบเทียบได้ ดังนี้

1. ความรู้อย่างเดียวไม่ถือเป็นสมรรถนะ เว้นแต่ความรู้ในเรื่องนั้นจะถูกนำมาประยุกต์ใช้กับงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ
 2. ทักษะ (Skill) อย่างเดียว ไม่ถือเป็นสมรรถนะ แต่ทักษะที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างชัดเจน ถือเป็นสมรรถนะ
 3. สมรรถนะไม่ใช่แรงจูงใจหรือทัศนคติ แต่เป็นแรงขับภายในที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนมุ่งหวังไปสู่เป้าหมาย
- ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าความรู้ ทักษะ แรงจูงใจและทัศนคติไม่จัดว่าเป็นสมรรถนะ แต่เป็นส่วนหนึ่งของที่ก่อให้เกิด สมรรถนะ

5.4 ประเภทของสมรรถนะ

การแบ่งประเภท ของสมรรถนะ ขึ้นอยู่กับแนวคิดที่อยู่เบื้องหลังหรือค่านิยมของที่ใช้ เกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง ลักษณะงาน และลำดับชั้นในองค์การ

5.4.1 การจัดประเภทสมรรถนะตามเกณฑ์การอ้างอิง

บริษัทที่ปรึกษา McBer (อ้างถึง เฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2554) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะตามเกณฑ์อ้างอิง ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) *สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies)* หมายถึง สมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีเพื่อที่จะสามารถทำงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบนั้นได้ ถือเป็นสมรรถนะขั้นต่ำหรือมาตรฐานขั้นต่ำ แต่ไม่ได้มุ่งเน้นว่า หากมีสมรรถนะดังกล่าวแล้วจะทำให้ทำงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น สมรรถนะพื้นฐานนี้ Schroder เรียกว่า สมรรถนะขั้นต่ำ หรือ Basic Competencies

2) *สมรรถนะเชิงจำแนก (Differentiating Competencies)* หมายถึง สมรรถนะที่สามารถใช้จำแนกผู้ปฏิบัติงานว่า คนใดจะมีผลงานดีกว่าหรือด้อยกว่ากันอย่างไร สมรรถนะเชิงจำแนกนี้ Schroder เรียกว่า สมรรถนะสำหรับการสร้างผลงาน หรือ High-Performance Competencies

การจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็นสมรรถนะพื้นฐานและสมรรถนะเชิงจำแนก มีความสำคัญในทางปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีผลต่อการกำหนดสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานว่า จะเป็นการกำหนดแต่เพียงมีหรือไม่มีสมรรถนะตามมาตรฐานขั้นต่ำ หรือจะเป็นการกำหนดว่าต้องมีสมรรถนะในระดับเท่าใดด้วย

5.4.2 การจัดประเภทสมรรถนะตามความจำเป็นของงาน

สมรรถนะสำหรับการทำงานในองค์การอาจแบ่งออกเป็นสมรรถนะหลักหรือสมรรถนะทางเทคนิค

1) *สมรรถนะหลัก หรือ Core Competency* หมายถึง สมรรถนะซึ่งทุกตำแหน่งงานในองค์การจำเป็นต้องมี เพราะเป็นปัจจัยที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อผลักดันให้องค์การบรรลุตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นสมรรถนะระดับองค์การที่บุคคลทุกระดับขององค์การต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยสมรรถนะหลักอาจจะแบ่งย่อยออกเป็น (ก) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) การเจรจาต่อรอง การสื่อสาร ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และความสามารถด้านภาษา เป็นต้น (ข) สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น

2) *สมรรถนะด้านเทคนิคหรือสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related Functional Competency)* คือสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพราะมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือตำแหน่งงานนั้น เช่นด้านการเงินและบัญชี ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการซ่อมบำรุง เป็นต้น

5.4.3 การจัดประเภทของสมรรถนะลำดับชั้นของโครงสร้างงานและองค์การ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) *สมรรถนะหลัก (Core Competency)* คือสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงานและในทุกระดับในองค์การจำเป็นต้องมี ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งมีภารกิจสำคัญคือการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรไปสู่ความสำเร็จ หรือพันธกิจในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

2) *สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Family Competency)* คือสมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในกลุ่มงาน กลุ่มตำแหน่ง หรือสายงานเดียวกัน จำเป็นต้องมี เพื่อให้การทำงานตามบทบาทในกลุ่มงานหรือสายงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) *สมรรถนะเฉพาะหน้าที่งาน (Job-specific Competency)* คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องและจำเป็น โดยตรงต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรือกิจกรรมสำคัญในกระบวนการงาน (Key Result Areas) ให้ได้ผล

สรุปได้ว่า การจำแนกหรือการจัดประเภทของสมรรถนะในองค์การ มีความสำคัญเพราะเป็นตัวกำหนดตัวแบบสมรรถนะสำหรับองค์กรนั้นๆ ที่จำเป็นสำหรับงานเพื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลตามความคาดหวังของผลงานที่แตกต่างกัน

5.5 การกำหนดโครงสร้างและรูปแบบของกรอบสมรรถนะ

ในการจัดทำกรอบสมรรถนะมักจะประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้
คือ

(ก) กลุ่มของสมรรถนะ (Cluster of Competencies) เช่นการบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม มุ่งผลสัมฤทธิ์ ตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม

(ข) ประเภทและชื่อสมรรถนะ (Competency Name) โดยอาจจะตั้งระบุว่า เป็นสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่ม หรือสมรรถนะเฉพาะหน้าที่งาน

(ค) ความหมายและคำนิยามของสมรรถนะ ซึ่งจะต้องมีความชัดเจนและมีขอบเขตที่แน่นอน

(ง) พฤติกรรมบ่งชี้ หรือ พฤติกรรมหลัก (Key Behaviors) ซึ่งต้องสามารถวัดได้ สังเกตได้ ระบุหน่วยได้

(จ) ระดับของสมรรถนะ (Proficiency Level) ซึ่งพิจารณาจากโครงสร้างองค์การ ประกอบว่างานนั้นเป็นงานในระดับใด เช่น ระดับฝึกหัด ระดับสูง ระดับเชี่ยวชาญ ระดับเริ่มต้น ระดับประยุกต์ใช้ ระดับชำนาญการ หรือระดับนำ

ในเรื่องนี้บริษัท McBer (อ้างถึง เกลิมพงศ์ มีสมนัย, 2554) ได้เสนอแนะ กระบวนการประเมินสมรรถนะสำหรับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเกณฑ์ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่นจากข้อมูลผลการดำเนินงาน หรือดัชนีชี้วัดผลผลิต การกำหนดของผู้บังคับบัญชา การประเมินของกลุ่มเพื่อนและผู้บังคับบัญชาหรือลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 ระบุตัวอย่างเกณฑ์ที่จะใช้ประเมิน โดยต้องระบุทั้งตัวอย่างของการเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น และผู้ที่มีผลงานเฉลี่ยปกติ

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูลซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ ถึงเหตุการณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview) ซึ่งอาจใช้คณะกรรมการสัมภาษณ์ การสำรวจข้อมูลย้อนกลับแบบ 360 องศา การใช้งานข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ หรือสังเกต

ขั้นตอนที่ 4 ระบุงานที่ปฏิบัติ (Job Task) และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัตินั้น (Job Related Competencies) ซึ่งก็คือการกำหนดตัวแบบกรอบสมรรถนะนั่นเอง (Competency Model)

ขั้นตอนที่ 5 ทดสอบความถูกต้องที่ตรงของตัวแบบกรอบสมรรถนะซึ่งอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ถึงเหตุการณ์สำคัญ การทดสอบ การใช้ศูนย์รวมการประเมิน (assessment center) ซึ่งเป็นการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหม่

ขั้นตอนที่ 6 นำตัวแบบกรอบสมรรถนะที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนาวิชาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

5.6 ขั้นตอนการกำหนดตัวแบบกรอบสมรรถนะ ในระบบราชการพลเรือนไทย

สามารถจำแนกสมรรถนะของข้าราชการไทย ออกเป็น 2 กลุ่ม

5.6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ซึ่งข้าราชการทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มงานใดต้องมี สมรรถนะในกลุ่มนี้ จึงเปรียบเสมือนเอกลักษณ์ของข้าราชการไทย ได้แก่

1) **การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation – ACH)** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2) **บริการที่ดี (Service Mind – SERV)** หมายถึงสมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) **การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise – EXP)** หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนา ศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4) **จริยธรรม (Integrity – ING)** หมายถึงการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งผลประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดัน ให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) *ความร่วมมือแรงร่วมใจ (Teamwork –TW)* หมายถึง สมรรถนะนี้เน้นที่ความตั้งใจที่จะร่วมทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใช้ฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

5.6.2 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยรูปแบบของสมรรถนะกำหนดไว้ในแต่ละกลุ่มงานจะมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานๆ ละ 3 สมรรถนะ ซึ่งแตกต่างกันตามผลสัมฤทธิ์ที่ระบบราชการต้องการในแต่ละกลุ่มงาน สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการที่ไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย

1) *การวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)* หมายถึงการทำงานความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจงแตกประเด็นออกเป็น ส่วนย่อยๆ หรือวิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาหรือสถานการณ์อย่างเป็นระบบ ระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดขึ้นก่อนหลัง ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

2) *การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)* หมายถึงการคิดในเชิงสังเคราะห์มองภาพองค์รวมจนได้เป็นกรอบแนวคิดหรือแนวคิดใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย และนানাทัศนะ

3) *การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Other-DEV)* หมายถึงความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

4) *การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA)* หมายถึงเจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติเป็นสำคัญ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ที่อาจรวมถึงการ”ออกคำสั่ง” ซึ่งมีตั้งแต่ระดับสั่งงานปกติทั่วไป จนถึงระดับการจัดการขั้นเด็ดขาดกับผู้ฝ่าฝืน

5) *การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF)* หมายถึงความสนใจใฝ่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่องานในหน้าที่ คุณลักษณะนี้อาจรวมถึงการสืบเสาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การ

ไขปมปริศนาโดยซักถามโดยละเอียด หรือแม้แต่การหาข่าวทั่วไปจากสภาพแวดล้อมรอบตัวโดยคาดว่าอาจมีข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

6) *ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS)* หมายถึง ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้ เพื่อสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรมเพื่อมิตรไมตรี และความร่วมมืออันดีระหว่างราชอาณาจักรไทยและนานาชาติ

7) *ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding-IU)* หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

8) *ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)* หมายถึง ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสน้ำ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุความเข้าใจนี้ รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ฯลฯ ตลอดจนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่อุบัติขึ้นจะมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างไร

9) *การดำเนินการเชิงรุก (Pro activeness – PROAC)* หมายถึง การเล็งปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

10) *ความถูกต้องของงาน (Concern for Order-CO)* หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิด ความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่างๆ

11) *ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence-SCF)* หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถศักยภาพ ตลอดจนวิจรรณญาณการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

12) *ความยืดหยุ่นก่อนปรน (Flexibility-FLX)* หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป

13) *ศิลปะการสื่อสารสูงใจ (Communication & Influencing – CI)* หมายถึง ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ ตลอดจนการชักจูง หว่านล้อม โน้มน้าวบุคคลอื่นๆ และทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดตน

14) *สภาวะผู้นำ (Leadership – LEAD)* หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน ปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

15) *สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality-AQ)* หมายถึง ความซาบซึ้งในอรรถรสของงานศิลปะประกอบกับการเล็งเห็นคุณค่าของงานเหล่านั้นในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน

สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร

นอกจากสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานแล้ว ยังมีการกำหนดสมรรถนะประจำกลุ่มผู้บริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย

1. วิสัยทัศน์ (Visioning – VIS) หมายถึง ความสามารถในการให้ทิศทางที่ชัดเจน และก่อความร่วมมือร่วมใจในหมู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนำพางานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน
2. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO) หมายถึงความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐและสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานตนได้ โดยความสามารถในการประยุกต์นี้รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ ถึงทิศทางระบบราชการในอนาคต ตลอดจนผลกระทบของสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศที่เกิดขึ้น
3. ศักยภาพเพื่อนำปรับเปลี่ยน (Change Leadership – CL) หมายถึง ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันกลุ่มคนให้เกิดความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ภาครัฐ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้ปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง
4. การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT) หมายถึง การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม เผชิญความไม่เป็นมิตร หรือทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้น เมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง
5. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others –EMP) หมายถึงความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น ดังนั้น จึงมอบหมายอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบเพื่อให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน

ประโยชน์ของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. ในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร สมรรถนะจะเป็นตัวกำหนดว่างานๆ หนึ่งๆ ต้องการความสามารถใด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถเลือกจ้างคนที่มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จในการทำงานหรือสร้างผลงาน ได้อย่างโดดเด่น ขณะเดียวกัน ก็จะช่วยลดการลงทุน และค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคล อันเกิดจากการที่บุคลากร ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรคาดหวัง นอกจากนี้ สมรรถนะยังช่วยให้การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคลากรเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งองค์กร หรือฝ่ายบริหารยังสามารถแยกแยะได้ว่าสมรรถนะใดที่พัฒนาได้ง่ายหรือยาก

2. ในด้านการฝึกอบรมและพัฒนา สมรรถนะจะช่วยให้เน้นทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานหรือการทำงานให้เกิดประสิทธิผล และที่สำคัญจะช่วยให้โครงการและมาตรการในการอบรมและพัฒนาบุคลากร มีความประสานสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับค่านิยมและกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้ การนำสมรรถนะมาใช้เป็นฐานสำหรับการอบรมและพัฒนาจะทำให้การใช้ทรัพยากร เช่นเงิน และ เวลา ในการพัฒนาบุคคลมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ สมรรถนะยังอาจใช้เป็นกรอบสำหรับการสอนงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนาผลงานด้วย

3. ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สมรรถนะจะช่วยสร้างความชัดเจนว่าบุคลากรควรได้รับการประเมินผลและติดตามผลด้วยเกณฑ์อะไร ช่วยให้ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินสามารถพูดคุยเรื่องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ เพราะสมรรถนะจะเป็นแหล่งของข้อมูลพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

4. ในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง สมรรถนะจะเป็นตัวกำหนดว่าตำแหน่งงานหรือบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่ว่างลงนั้น ต้องใช้ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะใด เพื่อ การทำงานในตำแหน่งงานนั้นเกิดประสิทธิผล และองค์กรสามารถใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือ ในการประเมินว่าบุคลากรมีความพร้อมที่จะได้รับการแต่งตั้งให้สืบทอดตำแหน่งเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำแผนการฝึกอบรม และพัฒนาสมรรถนะที่ยังขาดไปหรือไม่เพียงพอ นอกจากนี้ สมรรถนะยังจะเป็นตัวชี้ว่าองค์กรมีบุคลากร ซึ่งมีขีดความสามารถในการทำงานสูงอย่างไร

สมรรถนะของบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยเฉพาะในปัจจุบันและอนาคตที่จำเป็นต้องลดบุคลากรภาครัฐลง เพื่อประหยัดงบประมาณหน่วยงานต่างๆ จะต้องมาตรฐานการให้บริการ คือผลการปฏิบัติงานในรอบปี การสนับสนุนทางสังคม และการทำงานเป็นทีม ทำให้มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร เกิดความร่วมมือในการเรียนรู้เทคนิค

การปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่า มีความแตกต่างในค่าเฉลี่ยต่อการรับรู้ของลักษณะภูมิหลังทางสังคมด้านการศึกษาของผู้ใช้บริการที่ฝ่ายทะเบียนต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการด้านระบบสารสนเทศและด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ความเป็นมา โครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.1 ประวัติคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งที่ผลิตบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจของประเทศ ซึ่งมีการพัฒนาและเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ด้วยความสามารถในการเล็งเห็นการไกลของศาสตราจารย์อุปการคุณพระยาไชยยศสมบัติ

วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2481 ได้เริ่มเปิดแผนกวิชาการบัญชีและแผนกวิชาพาณิชยศาสตร์ สังกัดคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ต่อมาได้เป็นแผนกวิชาอิสระ เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2483 และแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อวางโครงสร้างหลักสูตรการศึกษาของแผนกวิชาอิสระดังกล่าว โดยมีคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. พระยาไชยยศสมบัติ | ประธานกรรมการ |
| 2. พระมณูภาณวิมลศาสตร์ | กรรมการ |
| 3. หลวงพรตพิทยพยัต | กรรมการ |
| 4. นายอาภรณ์ กฤษณามระ | กรรมการ |
| 5. นายศิริ สุนทรระกูล | กรรมการ |
| 6. นายสุกิจ นิมมานเหมินทร์ | กรรมการและเลขานุการ |

วันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2483 ศาสตราจารย์อุปการคุณ พระยาไชยยศสมบัติ ได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าแผนกวิชาการบัญชีและพาณิชยศาสตร์ และคณะกรรมการวิชาการได้รับพิจารณาจัดหลักสูตรให้มีลักษณะอิสระแตกต่างจากหลักสูตรของคณะอักษรศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยกำหนดให้ผู้ที่ศึกษาวิชาการบัญชีเรียนภาคทฤษฎี 4 ปี และภาคปฏิบัติ 1 ปี ต่อมาในปี พ.ศ. 2487 ได้ตัดภาคปฏิบัติออกจากรีเยนแต่เฉพาะภาคทฤษฎีเป็นเวลา 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับปริญญาบัญชีบัณฑิต ส่วนแผนกวิชาพาณิชยศาสตร์ ได้กำหนดหลักสูตรไว้ 4 ปี ผู้สำเร็จการศึกษาจะได้รับปริญญาพาณิชยศาสตร์บัณฑิต

หลังจากแผนวิชาอิสระได้ดำเนินการสอนมาเกือบ 5 ปี ก็ได้รับการสถาปนาเป็น คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2486 และศาสตราจารย์อุปการคุณ พระยาไชยยศสมบัติ ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณบดีคนแรกของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

พ.ศ. 2494 เปิดแผนกวิชาเศรษฐศาสตร์ หลักสูตร 4 ปี ผู้ที่เรียนสำเร็จการศึกษา จะได้รับปริญญาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต ต่อมา พ.ศ. 2513 สภามหาวิทยาลัย ได้ยกฐานะแผนกวิชา เศรษฐศาสตร์ร่วมกับแผนกวิชาการคลังของคณะรัฐศาสตร์ สถาปนาขึ้นเป็นคณะเศรษฐศาสตร์ พ.ศ. 2500 สภามหาวิทยาลัย ได้อนุมัติให้เปิดแผนกวิชาสถิติ หลักสูตร 4 ปี โดยผู้ที่เรียนสำเร็จการศึกษาในระหว่างปี 2500 – 2513 จะได้รับปริญญาพาณิชยศาสตร์บัณฑิต (สถิติ) ส่วนผู้ที่สำเร็จการศึกษาดังแต่ปีการศึกษา 2514 เป็นต้น มาจะได้รับปริญญาบัตรสถิติศาสตร บัณฑิต

พ.ศ. 2513 สภามหาวิทยาลัย ได้อนุมัติให้เปิดแผนกวิชาการธนาคารและ การเงิน หลักสูตร 4 ปี (ปริญญาบัญชีบัณฑิต)

พ.ศ. 2520 สภามหาวิทยาลัย ได้อนุมัติให้เปิดแผนกวิชาการตลาด หลักสูตร 4 ปี (ปริญญาพาณิชยศาสตร์บัณฑิต)

พ.ศ. 2522 ได้กำหนดให้ใช้คำว่า “ภาควิชา” แทน “แผนกวิชา” ตาม พระราชบัญญัติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ต่อมาในปีการศึกษา 2526 คณะฯ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิต โดยรับผิดชอบร่วมกัน ระหว่าง 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ ภาควิชาการ ธนาคารและการเงิน และภาควิชาการตลาด

พ.ศ. 2539 คณะฯ ได้เปิดหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (หลักสูตรนานาชาติ) ซึ่งนับว่าเป็นหลักสูตรนานาชาติหลักสูตรแรกที่ เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาแรกในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2543 คณะฯ ได้เปิดหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ บัญชี (หลักสูตรนานาชาติ) ขึ้น ซึ่งเป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี

พ.ศ. 2544 หลักสูตรปริญญาสถิติศาสตรบัณฑิต ได้เปิดสาขาวิชาสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจ จนถึงปี พ.ศ. 2548

นอกจากนี้ ในปีการศึกษา 2510 คณะฯ ยังมีหลักสูตรระดับประกาศนียบัตร บัณฑิต ซึ่งเปิดสอนเป็นครั้งแรกในสาขาวิชาการสอบบัญชี จนถึงปี พ.ศ. 2549 ได้ปิดหลักสูตร เนื่องจากจำนวนผู้สมัครเรียนน้อยลงและเพื่อเป็นการจัดกำลังคนให้สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลง หลักสูตรในอนาคต

6.2 โครงสร้าง ภารกิจ และอำนาจหน้าที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

เนื่องจาก คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นส่วนงานในสังกัด ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการภายใต้ พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ที่ให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัว สามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการกล่าวคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังคงสภาพเป็นหน่วยงานของรัฐ และมีรายรับส่วนหนึ่งจากงบประมาณแผ่นดิน แต่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการมากขึ้น โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคล การเงิน การพัสดุ การจัด โครงสร้างองค์กร ตามข้อบังคับที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์ของรัฐและหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมาย นโยบายและแนวทางการพัฒนา มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555 – 2560 เพื่อบรรลุเป้าหมายหลักในการสร้างองค์ความรู้ เป็นปัญญาของสังคม ขยายบทบาททางวิชาการไปสู่สากลมากขึ้น และในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพทางวิชาการ เป้าหมายหลักของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มี 4 ด้านดังนี้

1. แหล่งความรู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและเป็นที่ยิ่งของสังคม
2. บัณฑิตคุณภาพ รัฐภูมิสังคม เป็นคนดี มีคุณค่าต่อสังคมและถึงความพร้อมด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์

3. มหาวิทยาลัยที่ทันสมัย ก้าวหน้าและมีธรรมาภิบาล

4. มหาวิทยาลัยที่มีทรัพยากรสนับสนุนอย่างมั่นคง

ในที่นี้ขอกกล่าวถึงรายละเอียดของเป้าหมายหลักที่ 3 ที่เกี่ยวข้องกับ งานอาคาร และสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดคือ

เป้าหมายหลักที่ 3 เป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัย ก้าวหน้า และมีธรรมาภิบาลนั้น การดำรงเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ จำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ทันสมัยและคุ้มค่า มีระบบบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพตามสถานภาพของการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีธรรมาภิบาลที่สร้างความเป็นธรรมต่อนิสิต บุคลากรและบุคคลภายนอก ตลอดจนรัฐและสังคม มีการกำหนดคุณค่าหลักของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ และยึดถือปฏิบัติให้เป็นคุณค่าหลักที่เป็นวัฒนธรรมองค์กร นโยบายสำคัญสำหรับการบรรลุเป้าหมายนี้คือ

- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยและคุ้มค่า ทั้งส่วนกายภาพและระบบสนับสนุนที่จำเป็น

กล่าวคือ มหาวิทยาลัยจะต้องมี สถานที่และอุปกรณ์ ที่จะสนับสนุนการเรียน การสอน รวมทั้งต้องมีระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ทันสมัย

- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็วและ ลดขั้นตอน

มหาวิทยาลัยต้องมีการทบทวนและปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงาน ในที่นี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีการลดขั้นตอน ให้มีความคล่องตัว และรวดเร็ว

- มีระบบการติดตามประเมินผลแบบเน้นผลลัพธ์ มุ่งพัฒนาพลังสร้างสรรค์ของ องค์กร

มหาวิทยาลัย ต้องมีการติดตามประเมินผลงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้น ผลลัพธ์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา ให้เกิดผลดีกับองค์กร

- การพัฒนาคุณค่าหลักของมหาวิทยาลัยและร่วมมือกันปฏิบัติและยึดถือเป็น วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป

มหาวิทยาลัย ต้องกำหนดให้การดำเนินงานและภารกิจในการบริหารจัดการ ของส่วนงานต่างๆ อยู่ภายใต้ หลักธรรมาภิบาล ที่สร้างความเป็นธรรมต่อนิสิต บุคลากรของ มหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในสังคมทั่วไป

ความสัมพันธ์ทางสายงานและการบังคับบัญชาระหว่างคณะฯ กับมหาวิทยาลัย ตลอดจนกระทรวงศึกษาธิการเป็น ไปตามเงื่อนไขระเบียบข้อบังคับซึ่งทางราชการ ได้ระบุไว้ ส่วน การบริหารงานภายในคณะฯ นั้นอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของคณบดี ซึ่งสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้ แต่งตั้งโดยมีคณะกรรมการประจำคณะฯ ชุดหนึ่งซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 17 คน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือตลอดจนควบคุมการดำเนินงานของคณะฯ ซึ่งคณะกรรมการประจำคณะฯ ประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้

1. ประธานกรรมการ

คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

2. กรรมการ

2.1 รองคณบดีฝ่ายบริหาร

2.2 รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

2.3 รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

2.4 รองคณบดีฝ่ายวิจัย

2.5 รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต

2.6 หัวหน้าภาควิชาการบัญชี

- 2.7 หัวหน้าภาควิชาพาณิชยศาสตร์
- 2.8 หัวหน้าภาควิชาสถิติ
- 2.9 หัวหน้าภาคการธนาคารและการเงิน
- 2.10 หัวหน้าภาควิชาการตลาด
- 2.11 ผู้แทนคณาจารย์ 5 คน
- 2.12 เลขานุการ 1 คน

วิสัยทัศน์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นเสาหลักแห่งแผ่นดินด้านการศึกษาทางธุรกิจ พันธกิจและภารกิจหลัก

ภายใต้ความแข็งแกร่งของความร่วมมือระหว่างคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กับองค์กรธุรกิจภายนอก คณะฯ มีภารกิจหลักในการเสนอการเรียนการสอนคุณภาพสูงต่อนิสิต รวมถึงเตรียมความพร้อมให้นิสิตในการเข้าสู่โลกธุรกิจแห่งนวัตกรรม และก้าวสู่ความเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทางคณะฯ เน้นสร้างสรรค์การวิจัยเชิงวิชาการในศาสตร์ด้านธุรกิจ เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนการสอนและบริการทางวิชาการคุณภาพสูงสำหรับทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของสังคมไทย

ปัจจุบันนี้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีจำนวนคณาจารย์นิสิต และ บุคลากร ดังต่อไปนี้

คณาจารย์	126 คน
นิสิตระดับปริญญาตรี	2,851 คน
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	2,281 คน
เจ้าหน้าที่บุคลากร	170 คน
รวม	5,428 คน

ที่มา : รายงานประจำปี 2554 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การบริหารงานของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของงานอาคารและสถานที่

งานอาคารและสถานที่ เป็นหน่วยงานในสังกัดที่ขึ้นตรงกับฝ่ายบริหารของคณะฯ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

ได้แก่ การดูแลอาคารเรียนและสำนักงาน 5 อาคารและพื้นที่สนาม แบ่งเป็น

1.1	ห้องเรียน	42	ห้อง
1.2	สำนักงาน	18	ห้อง
1.3	ห้องประชุม	5	ห้อง
1.4	ห้องอาหาร	2	ห้อง
1.5	ห้องปฏิบัติการทางการเงิน	2	ห้อง
1.6	ห้องโรงละครจำลองทางธุรกิจ	1	ห้อง
1.7	ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์	5	ห้อง
1.8	ซุ้มอาหารและเครื่องดื่ม	6	ซุ้ม
1.9	สนามหญ้านอกประสงค์	4	สนาม
1.10	สนามบาสเกตบอล	1	สนาม

2. ด้านบริหารจัดการ

- 2.1 ดูแล ควบคุม ประสานงาน การใช้สถานที่
- 2.2 ดูแล ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของแม่บ้านคณะฯ ในด้านความสะอาดและงานบริการในอาคาร
- 2.3 ดูแล ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของคนสวนคณะฯ ในด้านความสะอาดงานบริการด้านภูมิทัศน์
- 2.4 ดูแล ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของยามรักษาการณ์ ในด้านความปลอดภัย การใช้ลานจอดรถ การเปิด-ปิดอาคาร เป็นงานบริการด้านความปลอดภัย
- 2.5 ดูแล ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานขับรถยนต์ งานบริการด้านการใช้ยานพาหนะ
- 2.6 ดูแล ควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของช่างไฟฟ้า งานบริการด้านซ่อมแซม บำรุงรักษา

3. ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงงานปรับปรุงอาคารและสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

4. ด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีเขตจตุจักร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการให้บริการของงานสำนักงานเขตจตุจักร ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักร ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ประชาชนมีความต้องการในระดับสูง พัฒนาระบบการให้บริการ โดยนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ในอันจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีกระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว ลดการปฏิบัติ และมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนอาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงาน และการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพอใจของผู้รับบริการ

สุกัญญา โอภากุล (2544) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะงานให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน ระดับประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนเพื่อกับการประเมินการให้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานการให้บริการของฝ่ายทะเบียน แบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไป ส่วนความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้บริการอยู่ระดับดีมาก นอกจากนั้น ยังพบว่ามีคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างงานลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน จะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กาญจนา เคนทวย (2545) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อศึกษาขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมแล้วประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอ

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านความสามารถในการจัดการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรดังกล่าว มี 4 ประการ ตามลำดับ ได้แก่ ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงาน อายุราชการ ระดับการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ ส่วนขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนที่สำนักทะเบียนอำเภออยู่ในระดับปานกลาง

รัฐพล นราดิศร (2545) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของกรมการปกครองในระดับอำเภอ และศึกษาถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชน และเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่บริการแก่ประชาชน 2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐควรพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ ควรจัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้พัฒนาความสำนึกในหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ควรแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ควรให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและต้องการให้มีการจัดตั้งสถานที่ซึ่งง่ายและสะดวกต่อการติดต่อกับทางราชการ 3) ประชาชน ผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้รัฐจัดระบบการบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบริการตามปกติ ณ ที่ว่าการอำเภอ เช่น ในวันเสาร์ ต้องการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้นตามหมู่บ้านในชนบท ต้องการให้จัดบริการเขียนคำร้องต่างๆ แก่ประชาชนที่เขียนหนังสือไม่ได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ต้องการให้จัดอบรมเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อราชการแก่ประชาชน ต้องการให้จัดทำเอกสารเผยแพร่การติดต่อประสานงานต่างๆ แก่ประชาชน 4) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ ยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาท อำนาจหน้าที่ และมีจิตสำนึก ในหน้าที่การให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ยังคิดว่าข้าราชการเป็นบุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ยังพอใจที่จะมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการประชาชน และยังมีความรู้สึกว่าข้าราชการคือ ผู้รับใช้ประชาชน และ 6) ข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคิดเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่สถานที่ในการให้บริการประชาชน ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่คับแคบ ซึ่งอาจเกิดอุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

พัชรารัตน์ กระบวนรัตน์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตากสินสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลางและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงาน บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านสถานที่ให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการและด้านบุคลากรประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิผลการให้บริการพบว่าเพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จไม่แตกต่างกัน

จินตนา อุปทุม (2552) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำปัญหาที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการในสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬาพระนครศรีอยุธยา ได้ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความพึงพอใจและความเหมาะสมของทรัพยากร ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและประสิทธิภาพในการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

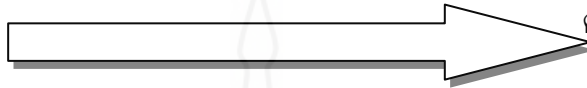
พระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มาใช้บริการในสนามกีฬา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ประเมิน ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการและความปลอดภัย ในการให้บริการสนามกีฬาจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้และอายุการทำงานของ ผู้ให้บริการ และวิธีการเดินทางมาใช้บริการจำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาใช้บริการ ช่วงเวลา ที่ใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการและระยะเวลาที่ใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการใน สนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปรางทิพย์ บุญกล้า (2552) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ บริหารงานของสำนักงานเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานเกษตร 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานการเกษตร 3) จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคที่ เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานเกษตร และเสนอกล ยุทธ์การพัฒนาการบริหารงานของสำนักงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานเกษตรในพื้นที่ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากกว่า ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ บริหารงานของสำนักงานเกษตรในพื้นที่จังหวัด เพชรบูรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ได้แก่ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการให้บริการสาธารณะ 3) จุดแข็ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น จริงใจ ซื่อสัตย์ เป็นธรรมในการให้บริการและมีการ ติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จุดอ่อน คือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจการ ทำงาน ขาดความสามัคคีในหมู่คณะ โอกาสในการพัฒนาการบริหารงาน คือ หน่วยงานภาคีที่ เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจ อุปสรรคในการ บริหารงาน คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ กับภารกิจจำนวนมากของหน่วยงาน ขาด งบประมาณ และวัสดุ อุปกรณ์ ขาดการบูรณาการการทำงานภายในหน่วยงาน นโยบายไม่ชัดเจน

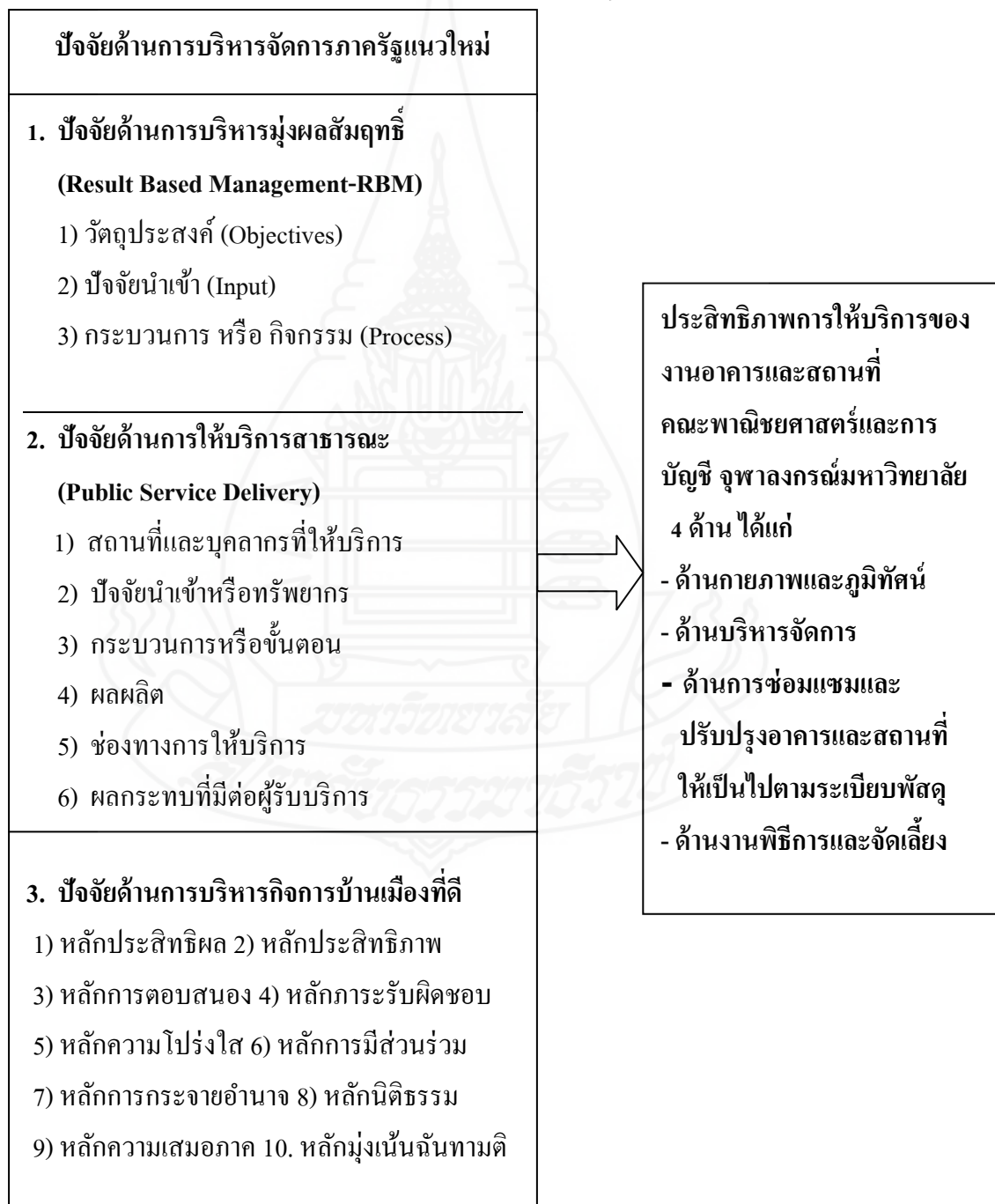
8. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

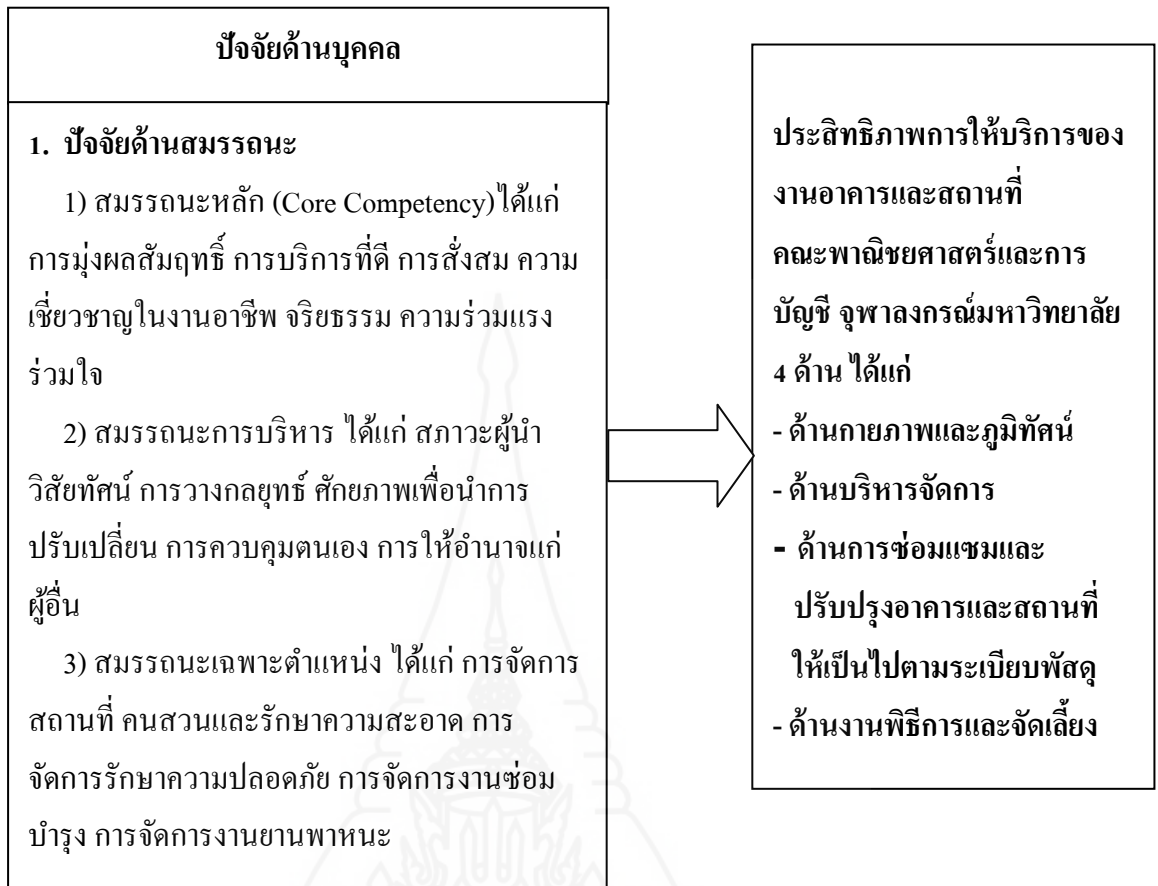
จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้องมาทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม





ภาพที่ 2.8 สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

8.1 ตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)

โดยนำมาจากกรอบแนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของ ทิพาดี เมฆสวรรค์ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือกิจกรรม ส่วนประกอบในเรื่องของ ผลผลิต ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้วิจัยได้นำไปเป็นตัวบ่งชี้ในตัวแปรตาม

8.2 ตัวแปรด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

โดยนำกรอบแนวคิดการให้บริการสาธารณะของ รศ.ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ประกอบด้วย สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

8.3 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

โดยนำมาจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงานกพร.นำมาปรับในปี พ.ศ.2552 ประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจและภารกิจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักนันทามติ

8.4 ตัวแปรด้านสมรรถนะ (Competency)

ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน และสมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) และตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ของแมคคลีแลนด์ (David McClelland)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีการกำหนดรูปแบบการวิจัยประชากรที่ศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการศึกษาครั้งนี้ ใช้การศึกษาวิจัยแบบไม่ทดลอง เก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยการส่งแบบสอบถาม ไปให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการของคณะฯ ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และแปลความหมาย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ รวมถึงวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนและข้อจำกัด เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเป็นแนวทางให้งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความสำเร็จ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ นิสิตนักศึกษา เจ้าหน้าที่ บุคลากร ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ปีการศึกษา 2554 จำนวน 5,428 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในประเภทคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร
ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

(หน่วย : คน)

ประเภทของประชากร	ประชากร
คณาจารย์	126
เจ้าหน้าที่บุคลากร	170
รวม	296

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรในประเภทนิสิตของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

(หน่วย : คน)

ประเภทของประชากร	ประชากร
นิสิตระดับปริญญาตรี	2,851
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	2,281
รวม	5,132

ที่มา : รายงานประจำปี 2554 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ คณาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี
นิสิตบัณฑิตศึกษา เจ้าหน้าที่บุคลากร โดยทำการวิจัยครอบคลุมทั้ง 4 ประเภทประชากร

2.2.1 ขนาดตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่นำมาศึกษาวิจัย คำนวณได้จากจำนวน
ตัวแทนของประชากรในแต่ละประเภท คือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากรจำนวน 296 คน นิสิตระดับ
ปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 5,182 คน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่
ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง} \\ (\text{กำหนดให้มีค่าเท่ากับ } 0.05)$$

1) การแทนค่า : หากกลุ่มขนาดตัวอย่างของจำนวนคณาจารย์และ
เจ้าหน้าที่บุคลากร

$$n = \frac{296}{1 + (296 * 0.0025)} \\ = 170.11 \\ = 170$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ใช้ใน
การศึกษา ครั้งนี้ เท่ากับ 170 คน

2) การแทนค่า: หากกลุ่มขนาดตัวอย่างนิสิต

$$n = \frac{5,132}{1 + (5,132 * 0.0025)} \\ = 371.07 \\ = 372$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับ
บัณฑิตศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เท่ากับ 372 คน

2.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษาค้างนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยหลักความน่าจะเป็น
ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างกลุ่มบุคลากรและเทียบ
สัดส่วน เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละประเภทของประชากร ดังที่แสดงไว้ในตารางที่

3.3

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มบุคลากร} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรของคณะฯ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อแทนค่าสูตรโดยใช้วิธีการคำนวณตามสัดส่วนของจำนวน
ประชากรในแต่ละระดับ ปรากฏว่าจะต้องใช้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 542 คน และจำนวนประชากร

ทั้งหมดที่เป็นตัวแทนในการวิจัยเท่ากับ 5,428 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นระดับชั้นภูมิในแต่ละประเภทของประชากร ดังนี้

ตารางที่ 3.3 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากรและนิสิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ประเภทประชากร	จำนวนประชากร คน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	รวมทั้งสิ้น (คน)
1	คณาจารย์	126	126*170/296	72
2	เจ้าหน้าที่บุคลากร	170	170*170/296	98
3	นิสิตระดับปริญญาตรี	2,851	2,851*372/5,132	207
4	นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	2,281	2,281*372/5,132	165
รวม				542

3. เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อมูลและระดับความสำเร็จของการให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 542 ชุด และแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

3.1.1 แบบสอบถามชุดนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลโดยทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ หรือกิจกรรม (Process) (2) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประกอบด้วย สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือขั้นตอน ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (3) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งฉันทามติ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ และภูมิประเทศ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ ด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น คำถามที่ถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1.2. แบบสอบถามชุดบุคลากร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูล โดย ทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่า ข้อมูลส่วนตัวบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ หรือกิจกรรม (Process) (2) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประกอบด้วย สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือขั้นตอน ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (3) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิชอบ หลัก

ความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งฉันทามติ (4) **สมรรถนะ (Competency)** ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะสำหรับผู้บริหารและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ และภูมิประเทศ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ ด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้น คำถามที่ถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2 แบบสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์ คณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน 3 คน ประกอบด้วย องค์กรประกอบ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การให้บริการด้านอาคารและสถานที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
ตัวแปรอิสระ ได้แก่		
1. ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM)		
1.1 วัตถุประสงค์ (objectives)	1. ระดับความชัดเจนของการกำหนดเป้าหมายสาธารณะของการจัดบริการสาธารณะ	ตอนที่ 2 ข้อ 1
	2. ระดับความสอดคล้องของแผนงาน/โครงการด้านบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	ตอนที่ 2 ข้อ 2
1.2 ปัจจัยนำเข้า (Input)	3. ระดับการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด	ตอนที่ 2 ข้อ 3
	4. ระดับการมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 4
	5. ระดับการจัดสรรงบประมาณที่มีเพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ	ตอนที่ 2 ข้อ 5
	6. ระดับความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติ	ตอนที่ 2 ข้อ 6
	7. ระดับความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีที่เข้ามาสนับสนุนการให้บริการประชาชน	ตอนที่ 2 ข้อ 7
1.3 กระบวนการหรือกิจกรรม (Process)	8. ระดับความเอาใจใส่ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามขั้นตอนในการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 8
	9. ระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ การปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 9
	10. ระดับความรวดเร็วในกระบวนการปฏิบัติในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 10

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
2. ปัจจัยด้านการให้บริการ		
สาธารณะ (Public Service Delivery)		
2.1 สถานที่ และบุคลากรที่ให้ บริการ	11. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย สะอาด สวยงาม และมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามารับ บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 11
	12. ระดับความพร้อมในการให้บริการของ บุคลากร	ตอนที่ 2 ข้อ 12
	13. ระดับความกระตือรือร้น เต็มใจให้ บริการของบุคลากร	ตอนที่ 2 ข้อ 13
2.2 ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร	14. ระดับความพอเพียงของบุคลากร ในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 14
	15. ระดับความพอเพียงของวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 15
	16. ระดับความสามารถในการสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 16
	17. ระดับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้า ในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 17
	18. ระดับการให้ข้อมูล ข่าวสาร การให้ บริการเหมาะสม ท่วงถึงทันเวลา	ตอนที่ 2 ข้อ 18
2.3 กระบวนการหรือขั้นตอน	19. ระดับความเหมาะสมของขั้นตอนการ ให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 19
	20. ระดับการลดขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็ว	ตอนที่ 2 ข้อ 20
2.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ	21. ระดับความชัดเจนในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 21

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
2.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ (ต่อ)	22. ระดับการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 22
	23. ระดับการให้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 23
2.5 ช่องทางการให้บริการ	24. ระดับของความสะดวกและเหมาะสมในการให้บริการนอกเวลา	ตอนที่ 2 ข้อ 24
	25. ระดับความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 25
2.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ	26. ระดับของประโยชน์ที่ได้รับจากการมารับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 26
3. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)		
3.1 หลักประสิทธิผล	27. ระดับผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น	ตอนที่ 2 ข้อ 27
	28. ระดับผลการปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายของแผนองค์การ	ตอนที่ 2 ข้อ 28
3.2 หลักประสิทธิภาพ	29. ระดับการนำเทคนิคหรือหลักการบริการราชการมาใช้ในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 29
	30. ระดับการใช้ทรัพยากร เช่น ต้นทุน แรงงานและเวลา เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติ	ตอนที่ 2 ข้อ 30
3.3 หลักการตอบสนอง	31. ระดับการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ตอนที่ 2 ข้อ 31

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
3.4 หลักการรับผิดชอบ	32. ระดับการปฏิบัติงานที่สามารถสร้าง ความพึงพอใจและตอบสนองต่อความ ผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 32
	33. ระดับการสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การปฏิบัติงานขององค์กร	ตอนที่ 2 ข้อ 33
	34. ระดับการปฏิบัติงาน ที่ยึดหลักความ รับผิดชอบต่อสังคม	ตอนที่ 2 ข้อ 34
3.5 หลักความโปร่งใส	35. ระดับความกระตือรือร้นในการแก้ไข ปัญหาให้แก่ประชาชน	ตอนที่ 2 ข้อ 35
	36. ระดับการมีขั้นตอนการทำงานที่โปร่ง ใสตรวจสอบได้	ตอนที่ 2 ข้อ 36
	37. ระดับการมีความพร้อมในการบริหาร จัดการตามหลักความโปร่งใส	ตอนที่ 2 ข้อ 37
3.6 หลักการมีส่วนร่วม	38. ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชนได้รับทราบ	ตอนที่ 2 ข้อ 38
	39. ระดับการได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมรับประโยชน์ ในองค์กร	ตอนที่ 2 ข้อ 39
	3.7 หลักการกระจายอำนาจ	40. ระดับการมอบอำนาจการตัดสินใจใน ด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิด ความคล่องตัวและรวดเร็ว
41. ระดับการดำเนินการในการลดขั้นตอน การปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อ ผู้รับบริการ		ตอนที่ 2 ข้อ 41

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
3.8 หลักนิติธรรม	42. ระดับความชัดเจนของการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 42
	43. ระดับการให้ความสำคัญต่อสิทธิ และเสรีภาพของกฎหมาย กฎระเบียบ	ตอนที่ 2 ข้อ 43
	44. ระดับการปฏิบัติงานขององค์กร โดยยึดหลักความถูกต้องของกฎหมาย	ตอนที่ 2 ข้อ 44
3.9 หลักความเสมอภาค	45. ระดับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	ตอนที่ 2 ข้อ 45
	46. ระดับกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบเรื่องคุณธรรมของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	ตอนที่ 2 ข้อ 46
3.10 หลักมุ่งเน้นจันทามติ	47. ระดับการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ	ตอนที่ 2 ข้อ 47
	48. ระดับการปฏิบัติงานขององค์กรที่เป็นด้วยความราบรื่น ไม่มีอุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้	ตอนที่ 2 ข้อ 48
4. สมรรถนะ (Competency)		
สมรรถนะหลัก		
(Core Competency)	หมายถึง กลุ่มสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเหมือนกันเพื่อส่งผลให้การทำงานบรรลุผล	

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
4.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์	49. ระดับการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 49
4.2 การบริการที่ดี	50. ระดับการมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อ 50
4.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	51. ระดับการมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	ตอนที่ 2 ข้อ 51
4.4 จริยธรรม	52. ระดับการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	ตอนที่ 2 ข้อ 52
4.5 ความร่วมแรงร่วมใจ สมรรถนะการบริหาร	53. ระดับการทำงานเป็นทีม หมายถึง สมรรถนะที่เป็นความสามารถในการบริหารงาน คนและงบประมาณ เพื่อช่วยสนับสนุนให้การทำงานประสบผลสำเร็จ	ตอนที่ 2 ข้อ 53
4.6 สภาวะผู้นำ (Leadership)	54. ระดับของภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 54
4.7 วิสัยทัศน์ (Visioning)	55. ระดับการมีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 55
4.8 การวางกลยุทธ์ (Strategic Orientation)	56. ระดับความสามารถในการวางกลยุทธ์	ตอนที่ 2 ข้อ 56
4.9 ศักยภาพเพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน (Change Leadership)	57. ระดับการมีศักยภาพเพื่อทำให้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 57
4.10 การควบคุมตนเอง (Self Control)	58. ระดับการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 58
4.11 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)	59. ระดับการให้อำนาจแก่ผู้อื่นในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อ 59

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง	หมายถึงสมรรถนะที่เป็นความสามารถเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ต้องมี ตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ ได้แก่ การจัดการสถานที่ คนสวน และรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดการงานซ่อมบำรุง การจัดการงานยานพาหนะ	
4.12 การจัดการสถานที่คนสวนและรักษาความสะอาด	60. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งแม่บ้าน)	ตอนที่ 2 ข้อ 60
	61. ระดับการให้บริการ (ตำแหน่งแม่บ้าน)	ตอนที่ 2 ข้อ 61
	62. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งคนสวน)	ตอนที่ 2 ข้อ 62
	63. ระดับการให้บริการ (ตำแหน่งคนสวน)	ตอนที่ 2 ข้อ 63,64
4.13 การรักษาความปลอดภัย	64. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งยามรักษาการณ์)	ตอนที่ 2 ข้อ 65
	65. ระดับการให้บริการ (ตำแหน่งยาม)	ตอนที่ 2 ข้อ 66
4.14 การจัดการงานซ่อมบำรุงรักษา	66. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งช่างซ่อม)	ตอนที่ 2 ข้อ 67
	67. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งช่างซ่อม)	ตอนที่ 2 ข้อ 68,69
4.15 การจัดการงานยานพาหนะ	68. ระดับการปฏิบัติการ (ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์)	ตอนที่ 2 ข้อ 70
	69. ระดับการให้บริการ (ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์)	ตอนที่ 2 ข้อ 71
5. ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน		
1. ด้านกายภาพและภูมิทัศน์	1. ระดับประสิทธิภาพการดูแลพื้นที่สนามหญ้า	ตอนที่ 3 ข้อ 1
	2. ระดับประสิทธิภาพการดูแลบำรุงรักษาพื้นที่ไม้	ตอนที่ 3 ข้อ 2

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถามที่
2. ด้านบริหารจัดการ(ต่อ)	17. ระดับประสิทธิภาพในการบริการ ลานจอดรถยนต์	ตอนที่ 3 ข้อ 17
	18. ระดับประสิทธิภาพในการควบคุมการให้บริการของพนักงานขับรถยนต์คณะฯ	ตอนที่ 3 ข้อ 18
	19. ระดับประสิทธิภาพในการควบคุมการให้บริการของช่างซ่อมบำรุง	ตอนที่ 3 ข้อ 19
3. ด้านการซ่อมแซมและ ปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้ เป็นไปตามระเบียบพัสดุ	20. ระดับประสิทธิภาพในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญา	ตอนที่ 3 ข้อ 20
	21. ระดับประสิทธิภาพในการควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุง	ตอนที่ 3 ข้อ 21
	4. ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง	22. ระดับประสิทธิภาพในการจัดงานพิธีการ
23. ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการจัดเลี้ยง		ตอนที่ 3 ข้อ 23

3.3 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูล ในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุม เนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.3.2 ขกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนดไว้ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษา และ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

3.3.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ในแบบสอบถาม หลังจากร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาด้านงานวิจัย

ปรับปรุงและตรวจสอบ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

3.3.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อวัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

3.4 ขั้นตอนและวิธีการ

นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (per-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด ต่อจากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Alplacoefficient) ของครอนบาค (Crobach, 1951 อ้างใน วรรณคดี แสงประทีปทอง 2548 : 143) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_i s_i^2}{\sum_x s_x^2} \right)$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อสอบ หรือ จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

s_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ก็จะถือแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 4 ซึ่งประกอบด้วยจำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ในแต่ละส่วน โดยกำหนดให้การให้คะแนนระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ

3.4.2 เลือกจำนวนข้อที่ต้องการทดสอบในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 3 4 เพื่อคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3.4.3 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ปรากฏผลว่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามมีดังนี้

ตารางที่ 3.5 แสดงค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามชุดบุคลากร

ตัวแปร	ค่า Reliability Coefficients
ตัวแปรอิสระ	
1. การบริหารจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.9112
2. การให้บริการสาธารณะ	.9320
3. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	.9553
4. สมรรถนะ	.9637
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิภาพในการให้บริการของ งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชย ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	.9390

จากผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9864 แสดงว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้

ตารางที่ 3.6 แสดงค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามชุดนิสิต

ตัวแปร	ค่า Reliability Coefficients
ตัวแปรอิสระ	
1. การบริหารจัดการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.8884
2. การให้บริการสาธารณะ	.9188
3. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	.9517
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิภาพในการให้บริการของ งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชย ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	.8905

จากผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9652 แสดงว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ เอกสารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการ

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของคณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้ศึกษา โดยตรงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 ขออนุญาตหน่วยงาน โดยทำหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.2 ส่งแบบสอบถามไปให้ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 542 คน แบบสอบถามที่ส่งทั้งสิ้น 542 ฉบับ พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนดและติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับโดยเขียนไปรษณียบัตรติดตามอีกครั้ง และโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่คณะฯ ช่วยติดตามแบบสอบถามด้วย

4.2.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามเพียงพอแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นจะนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุดก่อนจะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามรายละเอียด ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและจะมีการวิเคราะห์ใน 2 ส่วน คือ (1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา จะใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมด เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเกณฑ์อิง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = (5 - 1) = 0.8$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง มาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง น้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง น้อยที่สุด

5.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1) การทดสอบสมมติฐาน โดยในสมมติฐานกำหนดไว้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มากกว่าร้อยละ 80 ใช้ t-test

2) การทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานกำหนดไว้ว่า “ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี” สามารถวิเคราะห์หาค่าสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยใช้ F-test

ตารางที่ 3.7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์และสมมติฐาน	สถิติ
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	t-test
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) F-test

1. ใช้การวิเคราะห์ t-test เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

2. ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ F- test (Regression) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้าเอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยผู้วิจัยจะทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ตามกรอบของ SWOT

6. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ประมาณ 12 เดือน ตั้งแต่ เริ่มปีงบประมาณ 2554 ถึงปีงบประมาณ 2555 (1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อายุงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ในแบบสอบถามของชุดคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่บุคลากร และ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ในแบบสอบถามของชุดนิสิต

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระ ในเรื่องของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม ในเรื่องของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มากกว่าร้อยละ 80

4.2 การทดสอบสมมติฐาน โดยในสมมติฐานกำหนดไว้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพิ่มเติมจาก คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิต รวมทั้งประเด็นของการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ซึ่งข้อสรุปที่ได้ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

5.1 จุดแข็งในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.2 จุดอ่อนในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.3 โอกาสในการปรับปรุงการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.4 อุปสรรคและข้อจำกัด ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.5 ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่ละประเภทเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลทั่วไปโดยจำแนกข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สถานภาพ (5) รายได้ (6) อายุงานที่ปฏิบัติหน้าที่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของบุคลากร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 542)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	186	34.32
หญิง	356	65.68
รวม	542	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 542)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	264	48.71
อายุ 31 – 40 ปี	184	33.95
อายุ 41 – 50 ปี	69	12.73
อายุ 51 ปีขึ้นไป	25	4.61
รวม	542	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	2.77
ปริญญาตรี	286	52.76
ปริญญาโท	231	42.62
ปริญญาเอก	10	1.85
รวม	542	100.00
4. สถานภาพ		
นิติระดับปริญญาตรี	207	38.20
นิติระดับบัณฑิตศึกษา	165	30.44
คณาจารย์	72	13.28
เจ้าหน้าที่บุคลากร	98	18.08
รวม	542	100.00
5. รายได้ (เฉพาะ คณาจารย์ และ เจ้าหน้าที่บุคลากร) (n=170)		
น้อยกว่า 15,000 บาท	38	22.35
15,000 – 25,000 บาท	71	41.77
25,000 – 35,000 บาท	20	11.76
มากกว่า 35,000 บาท	41	24.12
รวม	170	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. อายุงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (เฉพาะ คณาจารย์ และ เจ้าหน้าที่บุคลากร) (n=170)		
น้อยกว่า 3 ปี	26	15.29
3 – 5 ปี	51	30.00
5 – 8 ปี	14	8.24
10 ปีขึ้นไป	79	46.47
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไป ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น คณาจารย์ เจ้าหน้าที่
นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 542 ราย มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อพิจารณาด้านเพศ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 356 คน
(ร้อยละ 65.68) เพศชาย จำนวน 186 คน (ร้อยละ 34.32)

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 48.71)
รองลงมาคือมีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 184 คน (ร้อยละ 33.95) อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ
12.73) และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน (ร้อยละ 4.61)

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 286 คน (ร้อยละ
52.76) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 231 คน (ร้อยละ 42.62) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
จำนวน 15 คน (ร้อยละ 2.77) และ ระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน (ร้อยละ 1.85)

ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา
จำนวน 372 คน (ร้อยละ 68.63) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน 98 คน (ร้อยละ 18.08) และ
คณาจารย์ จำนวน 72 คน

ด้านรายได้ (เฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร) ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,000 –
25,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 41.77) รองลงมาคือ มากกว่า 35,000 บาท จำนวน 41 คน (ร้อยละ
24.12) น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 38 คน (ร้อยละ 22.35) และ 25,000 – 35,000 บาท จำนวน
20 คน (ร้อยละ 11.76)

ด้าน อายุที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 10 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน (ร้อยละ 46.47) รองลงมา 3 – 5 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 30) น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 15.29) และ 5 – 8 ปี จำนวน 14 คน (ร้อยละ 8.24)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านสมรรถนะ

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม เป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อบริการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านสมรรถนะ โดยจำแนกได้ตามออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ดังตารางที่ 4.2 และ 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวมของ กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ด้านที่	รายการ	ระดับความสำเร็จ (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.44	0.80	มาก
2.	ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	3.62	0.81	มาก
3.	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	3.76	0.83	มาก
4.	ปัจจัยด้านสมรรถนะ	3.82	0.86	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.66	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})		ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	
	คณาจารย์	เจ้าหน้าที่ฯ	คณาจารย์	เจ้าหน้าที่ฯ
	n = 72	n = 98	n = 72	n = 98
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.41	3.47	0.79	0.82
2. ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	3.56	3.68	0.80	0.82
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	3.68	3.83	0.82	0.83
4. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	3.76	3.88	0.85	0.88

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระ โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ กับ เจ้าหน้าที่บุคลากร เมื่อพิจารณารายด้านเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความเห็นว่าสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.88 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.83 ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.68 และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และ 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระในภาพรวม
ของ กลุ่มตัวอย่างนิติระดับปริญญาตรีและนิติระดับบัณฑิตศึกษา

ด้านที่	รายการ	ระดับความสำเร็จ (n=372)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.28	0.56	ปานกลาง
2.	ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ	3.30	0.55	ปานกลาง
3.	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	3.28	0.81	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.29	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง
นิติระดับปริญญาตรีและนิติระดับบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อ
พิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับ
ปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระจำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถ
อธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.5 และ 4.6

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
ของ กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ข้อ	รายการ	ระดับความสำเร็จ (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านเห็นว่างานอาคารและสถานที่ กำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายใจแต่ละปี ของการให้บริการ ไว้ชัดเจน มากน้อยเพียงใด	2.99	1.35	ปานกลาง
2.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน กำหนดแผนงาน/ โครงการ ด้านการให้บริการของงานอาคารและ สถานที่ ที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ มากน้อย เพียงใด	3.38	1.05	มาก
3.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่าน มีการบริหาร ทรัพยากรอย่างประหยัด มากน้อยเพียงใด	3.64	0.97	มาก
4.	ท่านคิดว่า บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติ งาน ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด ไว้มากน้อยเพียงใด	3.28	1.10	ปานกลาง
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ได้รับจัดสรรงบประมาณ ในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มากน้อย เพียงใด	3.48	0.85	มาก
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมด้าน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	3.22	1.36	ปานกลาง
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและ ความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศ มาสนับสนุนการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	3.18	1.25	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความสำเร็จ (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการให้บริการได้อย่างเพียงพอมากน้อยเพียงใด	3.45	0.87	มาก
9.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	3.69	0.95	มาก
10.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการโดยยึดหลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	4.13	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม		3.12	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ที่มีการให้บริการโดยยึดหลักผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ งานอาคารและสถานที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 หน่วยงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.66 งานอาคารและสถานที่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 งานอาคารและสถานที่ที่สามารถสนองตอบความต้องการในการให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 หน่วยงานกำหนดแผนงานโครงการด้านการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ ที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.31 งานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 งานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศ มาสนับสนุนบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ งานอาคารและสถานที่กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปี ของการให้บริการไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
ของ กลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความสำเร็จ (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่าน มีการบริหาร ทรัพยากรอย่างประหยัด มากน้อยเพียงใด	3.40	0.66	ปานกลาง
2.	ท่านคิดว่า บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด ไว้มากน้อยเพียงใด	3.30	0.73	ปานกลาง
3.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ได้รับจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มากน้อย เพียงใด	3.29	0.70	ปานกลาง
4.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมด้าน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	3.37	0.84	ปานกลาง
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและ ความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศ มาสนับสนุนการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	3.18	0.75	ปานกลาง
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถตอบสนอง ความต้องการในด้านการให้บริการได้ อย่างเพียงพอมากน้อยเพียงใด	3.22	0.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=372)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศเพียงใด	3.18	1.25	ปานกลาง
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการโดยยึดหลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	3.27	0.78	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.29	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หน่วยงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด และงานอาคารและสถานที่ได้รับจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยคือ 3.39 รองลงมา คือ บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.31 งานอาคารและสถานที่ได้รับจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.30 งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการโดยยึด หลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 งานอาคารและสถานที่ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีเฉลี่ย 3.24 งานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 และงานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.7 และ 4.8

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ
ของ กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามารับบริการ	3.28	1.33	ปานกลาง
2.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ	3.47	1.07	มาก
3.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มี ความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ	3.97	0.96	มาก
4.	ท่านคิดว่า งานอาคารอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง	3.44	1.06	มาก
5.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.60	1.17	มาก
6.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ	3.35	1.47	ปานกลาง
7.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ	3.19	1.24	ปานกลาง
8.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทั้งถึง ทันเวลา ให้แก่ผู้รับบริการ	3.64	0.83	มาก
9.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม	3.88	0.77	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
10.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว	4.07	0.88	มาก
11.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนด ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.22	1.22	ปานกลาง
12.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน	3.74	1.10	มาก
13.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน	4.0	0.87	มาก
14.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบริการ นอกเวลาด้วยความสะดวก ความเหมาะสม	3.91	0.94	มาก
15.	ท่านคิดว่า จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม	4.01	0.9	มาก
16.	ท่านคิดว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการ ของงานอาคารและสถานที่	3.54	1.39	มาก
เฉลี่ยรวม		3.64	1.07	มาก

จากตาราง 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ มีการลดขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.07 รองลงมา คือ จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.01 งานอาคารและสถานที่มีการให้บริการที่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.0 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 งาน

อาคารและสถานที่ มีบริการนอกเวลาด้วยความสะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91 งานอาคารและสถานที่ที่มีขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.88 งานอาคารและสถานที่ที่มีการให้บริการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 งานอาคารและสถานที่ที่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทั้งถึง ทันทเวลา ให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 รับผิดชอบต่อชนจากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.54 งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 งานอาคารและสถานที่ที่มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.44 งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.22 สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 และงานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะของ กลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านคิดว่าสถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาใช้บริการ	3.49	0.66	มาก
2.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ	3.39	0.82	ปานกลาง
3.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ	3.21	0.81	ปานกลาง
4.	ท่านคิดว่า งานอาคารอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง	3.29	0.68	ปานกลาง
5.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ	3.25	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=372)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
6.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ	3.32	0.71	ปานกลาง
7.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ	3.23	0.79	ปานกลาง
8.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทั้งถึง ทั้เวลาให้แก่ผู้รับบริการ	3.07	0.92	ปานกลาง
9.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม	3.19	0.94	ปานกลาง
10.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.16	0.88	ปานกลาง
11.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน	3.39	0.65	มาก
12.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน	3.49	0.69	มาก
13.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบริการนอกเวลาด้วยความสะดวก ความเหมาะสม	3.27	0.87	ปานกลาง
14.	ท่านคิดว่า จำนวนช่องทางการให้บริการ หรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม	3.40	0.72	มาก
15.	ท่านคิดว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่	3.50	0.75	มาก
เฉลี่ยรวม		3.31	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาใช้บริการ และ งานอาคารและสถานที่มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.40 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.25 งานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 งานอาคารและสถานที่มีขั้นตอนของการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.16 และงานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทัวถึง ทันทเวลาให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

2.2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.9 และ 4.10

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของ กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด	3.47	0.80	มาก
2.	ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของงานอาคาร และสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้ บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด	3.60	0.71	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการ สมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ	3.62	0.86	มาก
4.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อย่างประหยัด	4.06	0.86	มาก
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้	3.55	1.41	มาก
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่ สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ	3.70	1.12	มาก
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีสำนักรับผิดชอบต่อการให้บริการ	3.98	0.90	มาก
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ ต่อคณะฯ ได้ดี	4.30	0.81	มาก
9.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา	4.30	0.90	มาก
10.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้	3.74	1.41	มาก
11.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส ได้รับทราบ	3.78	1.25	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
12.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ	3.78	0.98	มาก
13.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาส ให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ	3.90	0.96	มาก
14.	ท่านคิดว่าคณะฯมีการมอบอำนาจตัดสินใจ ให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการให้บริการ เพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว	4.06	1.09	มาก
15.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงาน ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการ	3.54	1.39	มาก
16.	ท่านคิดว่ากฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความชัดเจน	3.71	1.17	มาก
17.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ	3.87	0.94	มาก
18.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ	4.19	0.84	มาก
19.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.04	0.97	มาก
20.	ในภาพรวมท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบ เรื่องคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	3.32	1.38	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
21.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็น จากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ	3.28	1.20	ปานกลาง
22.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มี อุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้	3.50	1.04	มาก
เฉลี่ยรวม		3.79	1.04	มาก

จากตาราง 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ คณะฯ ได้ดี และ งานอาคารและสถานที่ที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.30 รองลงมา งานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ย 4.19 งานอาคารและสถานที่มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการ ปฏิบัติงานอย่างประหยัด และ คณะฯมีการมอบอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการ ให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่อาคารและสถานที่มีการ ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.04 งานอาคารและสถานที่ที่มีสำนึก รับผิดชอบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 งานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้า มาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 งานอาคารและสถานที่ให้ความสำคัญต่อ สิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 งานอาคารและสถานที่มีความพร้อมในการบริหาร จัดการตามหลักความโปร่งใสและงานอาคารและสถานที่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 งานอาคารและสถานที่มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มี ค่าเฉลี่ย 3.74 กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความ

ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.71 งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนอง ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 งานอาคารและสถานที่ที่มีการเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการ สมัยใหม่ใช้ในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้ บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 งานอาคาร และสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ มีค่าเฉลี่ย 3.55 งานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีอุปสรรคหรือ ข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 งานอาคารและสถานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีกลไกหรือเครื่องมือใน การควบคุมการตรวจสอบ เรื่องคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ของ กลุ่มตัวอย่างนิติระดับปริญญาตรีและนิติระดับบัณฑิตศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด	3.36	0.64	ปานกลาง
2.	ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของงานอาคาร และสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้ บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด สมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ	3.48	0.71	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการ	3.19	0.88	ปานกลาง
4.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อย่างประหยัด	3.43	0.80	มาก
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้	3.34	0.67	ปานกลาง
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่ สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ	3.36	0.81	ปานกลาง
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีสำนักรับผิดชอบต่อการให้บริการ	3.40	0.70	มาก
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อ ต่อคณะฯ ได้ดี	3.33	0.79	ปานกลาง
9.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา	3.22	0.83	ปานกลาง
10.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้	3.33	0.84	ปานกลาง
11.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมในการบริหารจัดการตาม หลักความโปร่งใส	3.35	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
12.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ	3.21	0.95	ปานกลาง
13.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาส ให้ผู้รับบริการเข้ามาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ	2.95	0.91	ปานกลาง
14.	ท่านคิดว่าคณะฯมีการมอบอำนาจตัดสินใจ ให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการให้บริการ เพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว	3.36	0.86	ปานกลาง
15.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงาน ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างพึงพอใจ ต่อผู้รับบริการ	3.05	0.71	ปานกลาง
16.	ท่านคิดว่ากฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความชัดเจน	3.34	1.62	ปานกลาง
17.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ	3.27	0.68	ปานกลาง
18.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ	3.35	0.69	ปานกลาง
19.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.35	0.66	ปานกลาง
20.	ในภาพรวมท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบ เรื่องคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	3.33	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
21.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็น จากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ	3.19	0.94	ปานกลาง
22.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มี อุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้	3.21	0.75	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม		3.29	1.04	มาก

จากตาราง 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดีในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 งานอาคารและสถานที่มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.43 งานอาคารและสถานที่ มีสำเนิกรับผิดชอบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 งานอาคารและสถานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ และคณะฯ มีการมอบอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯ ในด้านการให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.36 งานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และ เจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.35 งานอาคารและสถานที่ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้แล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.34 งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อคณะฯ ได้ดี งานอาคารและสถานที่มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และ ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบเรื่อง

คุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.33 งานอาคารและสถานที่ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 งานอาคารและสถานที่ที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.22 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ที่มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีอุปสรรคหรือข้อกีดขวางที่ยุติไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 งานอาคารและสถานที่ที่มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ และในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และงานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

2.2.4 *ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านสมรรถนะ* สามารถอธิบายได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสมรรถนะ ของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D	ระดับ
1.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน	4.10	0.77	มาก
2.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ	4.32	0.86	มากที่สุด
3.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	3.68	1.45	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D	ระดับ
4.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	3.87	1.02	มาก
5.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ มีการทำงานเป็นทีม	3.83	0.95	มาก
6.	ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ ที่มีภาวะผู้นำในการบริหารงาน	4.15	0.84	มาก
7.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน	4.19	0.88	มาก
8.	ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ มีความสามารถการวางกลยุทธ์ได้ดี	3.51	1.40	มาก
9.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีศักยภาพเพื่อนำให้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน	3.65	1.20	มาก
10.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีการควบคุมตนเอง	3.73	1.04	มาก
11.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.96	0.74	มาก
12.	ท่านคิดว่า แม่บ้านคณะฯ ดูแลความสะดวก จัดห้องเรียน/ห้องประชุม จัดเลี้ยงรับรองได้อย่าง ถูกต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	0.83	มากที่สุด
13.	ท่านคิดว่า แม่บ้านคณะฯ ให้บริการ ที่ได้รับการร้องขออย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.48	1.38	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D	ระดับ
14.	ท่านคิดว่า คนสวนคณะฯ ดูแลความสะอาด ในพื้นที่รับผิดชอบด้านนอกอาคารด้วย ความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.78	1.04	มาก
15.	ท่านคิดว่า คนสวนคณะฯ ให้บริการ ขนย้ายครุภัณฑ์ ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	3.78	1.01	มาก
16.	ท่านคิดว่า คนสวนคณะฯ ดูแลบำรุงรักษา พันธุ์ไม้ในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.17	1.01	มาก
17.	ท่านคิดว่า ยามรักษาการณ์คณะฯ ดูแลความเรียบร้อยของสถานที่และทรัพย์สิน ให้อยู่ในความปลอดภัย ด้วยความเข้มแข็ง รับผิดชอบต่อหน้าที่	4.16	0.93	มาก
18.	ท่านคิดว่า ยามรักษาการณ์คณะฯ ให้บริการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ	3.42	1.40	มาก
19.	ท่านคิดว่า ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการซ่อมบำรุงรักษาได้ อย่างถูกต้อง	3.66	1.24	มาก
20.	ท่านคิดว่า ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.62	1.30	มาก
21.	ท่านคิดว่า ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ ให้บริการ ซ่อมบำรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.99	มาก
22.	ท่านคิดว่า พนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ตรงต่อเวลา	4.22	0.92	มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=170)		
		\bar{x}	S.D	ระดับ
23.	ท่านคิดว่า พนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.62	1.41	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.87	1.07	มาก

จากตาราง 4.11 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา พนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 แม่บ้านคณะฯ ดูแลความสะอาด จัดห้องเรียน ห้องประชุม จัดเลี้ยงรับรองได้อย่างถูกต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.20 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 คนสวนคณะฯ ดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ยามรักษาการณ์คณะฯ ดูแลความเรียบร้อย ด้วยความเข้มแข็งรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ที่มีภาวะผู้นำในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ย 3.87 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่มีการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.83 คนสวนของคณะฯดูแลความสะอาดในพื้นที่ด้านนอกอาคารด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อยและคนสวนคณะฯ ให้บริการขนย้ายครุภัณฑ์ ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.78 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีการควบคุมตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.73 ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความรู้ความเข้าใจในการวิธีการซ่อมบำรุงรักษาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีศักยภาพเพื่อนำให้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มี

ค่าเฉลี่ย 3.62 ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ มีความสามารถการวางกลยุทธ์ได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.51 และ ขามรักษาการณ์คณะฯ ให้บริการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม คือ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ประกอบด้วยด้านกายภาพ และภูมิทัศน์ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในภาพรวม

ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในภาพรวม เป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร และกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.	ด้านกายภาพและภูมิทัศน์	3.56	0.81	มาก
2.	ด้านบริหารจัดการ	3.61	0.86	มาก
	ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ	3.50	1.26	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.	ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่			
4.	ด้านพิธีการและจัดเลี้ยง	3.74	0.73	มาก
เฉลี่ยรวม		3.60	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ด้านพิธีการและจัดเลี้ยง อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือด้านบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านกายภาพและภูมิทัศน์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

3.2 ความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรายด้าน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านกายภาพและภูมิทัศน์				
1.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลรักษาความสะอาดและปรับแต่ง	3.65	0.88	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
2.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ดูแลบำรุงรักษาพื้นที่ไม้ทั้งภายในภายนอกอาคาร	3.74	0.73	มาก
3.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ จัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์	3.52	0.87	มาก
4.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ ติดตั้งกล่องวงจรเปิดเพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน	3.51	0.99	มาก
5.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่จัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ	3.44	1.14	มาก
6.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่มีการดูแลความสะอาดภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.60	0.92	มาก
7.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ มีห้องน้ำชาย-หญิงไว้บริการ	3.64	0.92	มาก
8.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ จัดให้มีจุดจำหน่ายอาหาร-เครื่องดื่มไว้บริการ	3.38	0.95	มาก
9.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ จัดให้มีถังขยะไว้บริการ	3.67	0.95	มาก
ด้านบริหารจัดการ				
10.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลให้บริการจองห้องเรียน ห้องประชุมด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง	3.54	1.14	มาก
11.	ในภาพรวม ท่านคิดว่าอาคารและสถานที่ ควบคุมดูแลแม่บ้านคณะฯ ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.55	1.09	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
12.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลการให้บริการ ด้านความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	0.80	มาก
13.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลคนสวนให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.75	0.73	มาก
14.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	0.77	มาก
15.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลการให้บริการด้านการขนย้ายพัสดุ	3.41	1.10	มาก
16.	ในภาพรวมท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมยามรักษาการณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัย พื้นที่ในคณะฯอย่างมีประสิทธิภาพ	3.52	0.99	มาก
17.	ในภาพรวมท่านคิดงานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลการให้บริการด้านลานจอดรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.63	0.82	มาก
18.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลพนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง	3.68	0.77	มาก
19.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ควบคุมดูแลช่างซ่อมเพื่อให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษา ด้วยความเสมอภาค รวดเร็วถูกต้อง	3.74	0.82	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น (n=542)		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นตามระเบียบพัสดุ				
20.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ที่มีความสามารถในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญาตรงกับวัตถุประสงค์และควบคุมการดำเนินการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ	3.41	0.96	มาก
21.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ดูแลและควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ	3.59	1.00	มาก
ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง				
22.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ที่มีความสามารถ ในการจัดเตรียมงานพิธีการได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.68	0.77	มาก
23.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ให้บริการการจัดเลี้ยง จัดประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.75	มาก
เฉลี่ยรวม		3.60	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ด้านกายภาพและภูมิทัศน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมา คือจัดให้มีถังขยะไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีการดูแลรักษาความสะอาดและ

ปรับแต่งพื้นที่สนามหญ้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 คณะฯมีห้องน้ำ ชาย-หญิง ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 การดูแลความสะอาดภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.60 คณะฯจัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.52 คณะฯ ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 3.51 จัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และคณะฯจัดให้มีจุดจำหน่ายอาหาร – เครื่องดื่ม ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38

3.2.2 ด้านบริหารจัดการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่างานอาคารและสถานที่ ควบคุมดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา ดูแลคนสวนให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ควบคุมดูแลช่างซ่อมเพื่อให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษา ด้วยความเสมอภาค รวดเร็วถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.74 ควบคุมดูแลการให้บริการ ด้วยความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ดูแลพนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.68 ดูแลการให้บริการด้านลานจอดรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ดูแลแม่บ้านคณะฯ ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ควบคุมดูแลให้บริการของห้องเรียน ห้องประชุม ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.54 ควบคุมยามรักษาการณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัย พื้นที่ในคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และควบคุมดูแลการให้บริการด้านการขนย้ายพัสดุครุภัณฑ์ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.41

3.2.3 ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นตามระเบียบพัสดุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่างานอาคารและสถานที่ ดูแลและควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมามีความสามารถในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญาตรงกับวัตถุประสงค์และควบคุมการดำเนินการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.41

3.2.4 ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่างานอาคารและสถานที่ ให้บริการการจัดเลี้ยง จัดประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา มีความสามารถในการจัดเตรียมงานพิธีการได้ถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การทดสอบประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80
2. การทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานกำหนดไว้ว่า “ปัจจัยการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านสมรรถนะ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามลำดับดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานการวิจัยว่า “ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80” ใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัยได้ดังนี้

(H_0) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีน้อยกว่า หรือ เท่ากับร้อยละ 80 ($\mu \leq 80$)

(H_1) ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ($\mu > 80$)

ซึ่งการที่จะปฏิเสธ H_0 จะต้องเข้าเงื่อนไข 2 ประการคือ

$$1) \text{sig. (2-tailed)} < 0.05 \text{ และ}$$

2

$$2) t > 0$$

ส่วนผลการวิเคราะห์ One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้

ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ในกลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D. Mean	Std.Error	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ประสิทธิภาพ	170	3.8644	0.81	0.06	10.64	0.000	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 (Sig.(1-tailed) < 0.05) และค่าของ t เท่ากับ 10.64 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ายอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร มีมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 4.1

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการให้บริการงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ตัวแปร	N	\bar{x}	S.D. Mean	Std.Error	t	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
ประสิทธิภาพ	372	3.32	0.50	0.02	4.79	0.000	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.15 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 (Sig. (1-tailed) < 0.05) และค่าของ t เท่ากับ 4.79 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ายอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในความเห็นของกลุ่มตัวอย่างนิสิตปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา มีมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4.1

4.2 การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับประสิทธิภาพ การให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้าน

การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ดังกล่าวอย่างน้อย 1 ปัจจัย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ กำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

H_1 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ซึ่งผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงได้ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (Model)
	1
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (X_3)	.876
Constant	.567
R	.888
R ²	.788
R ² Change	.788
Std. Error of the Estimate	.37577
F	626.198
Sig (2 tailed)	0.000*

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นตัวแปรเดียวที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร ได้ร้อยละ 78.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = .788$, Sig < 0.05)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบาย ตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คือตัวแปรการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พบว่าเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่ ตัวแปรการบริหารจัดการที่ดี (Beta =

.888) มีสัมพันธเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี กล่าวอีกนัยหนึ่ง ถ้าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีหลักการ
บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการดีขึ้นด้วย
ทั้งนี้ สามารถแสดงเป็นสมการถดถอยความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอย } Y = .567 + .876X_3$$

โดยที่ Y คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

X_3 คือ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สรุปได้ว่า มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน
กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตาม
สมมติฐานข้อ 4.2

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
ภาครัฐ แนวใหม่ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในกลุ่มตัวอย่างนิสิต
ระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (Model)
	1
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (X_3)	.802
Constant	.876
R	.801
R^2	.638
R^2 Change	.641
Std. Error of the Estimate	.30546
F	219.335
Sig (2 tailed)	0.000*

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นตัวแปรเดียวที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในกลุ่มตัวอย่างนิติระดับปริญญาตรีและนิติระดับบัณฑิตศึกษา ได้ร้อยละ 63.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = .638$, Sig < 0.05)

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบาย ตัวแปรอิสระในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คือตัวแปรการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พบว่าเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่ ตัวแปรการบริหารจัดการที่ดี (Beta = .798) มีสัมพันธเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กล่าวอีกนัยหนึ่ง ถ้าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพการให้บริการดีขึ้นด้วย

ทั้งนี้ สามารถแสดงเป็นสมการถดถอยความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอย } Y = .876 + .802X_3$$

โดยที่ Y คือ ประสิทธิภาพการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

X_3 คือ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สรุปได้ว่า มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มตัวอย่างนิติปริญญาตรีและนิติบัณฑิตศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4.2

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์

การนำเสนอข้อมูลในส่วนนี้เป็นผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT ดังนี้
ข้อสรุปจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

**5.1 จุดแข็งหรือข้อดี ที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงาน
อาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 140 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าความถี่และร้อยละของจุดแข็งที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงาน อาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อ	จุดแข็ง	จำนวน(ความถี่)	ร้อยละ
1.	ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี	38	27.17
2.	กายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย	35	25
3.	มีการทำงานเป็นทีม	28	20
4.	มีความพร้อมในการให้บริการ	25	17.83
5.	บุคลากรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ	14	10
รวม		140	100

จากตารางที่ 4.18 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จุดแข็งที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี (ร้อยละ 27.17) รองลงมา คือ กายภาพในคณะฯ มีความสะอาดเรียบร้อย (ร้อยละ

25) มีการทำงานเป็นทีม (ร้อยละ 20) มีความพร้อมในการให้บริการ (ร้อยละ 17.83) และบุคลากรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ (ร้อยละ 10)

5.2 จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิติระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 96 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อ	จุดอ่อน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1.	บุคลากรไม่มีจิตสำนึกต่อการให้บริการ	30	31.25
2.	สถานที่เพื่อให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ	23	23.96
3.	ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากและซับซ้อน	18	18.75
4.	ความล่าช้าในงานซ่อมแซม	14	14.58
5.	บุคลากรเลือกปฏิบัติและขาดความเสมอภาค	11	11.46
	รวม	96	100

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า จุดอ่อนที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องปรับปรุงแก้ไข คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกต่อการให้บริการ (ร้อยละ 31.25) รองลงมา ได้แก่ สถานที่เพื่อให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ร้อยละ 23.96) ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากและ

ซับซ้อน (ร้อยละ 18.75) ความล่าช้าในงานซ่อมแซม (ร้อยละ 14.58) บุคลากรเลือกปฏิบัติและขาดความเสมอภาค (ร้อยละ 11.46)

5.3 โอกาส จะปรับปรุงและพัฒนา ที่ช่วยสนับสนุนต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิติระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาส จะปรับปรุงและพัฒนา ที่ช่วยสนับสนุนต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 74 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าความถี่และร้อยละของโอกาส จะปรับปรุงและพัฒนา ที่ช่วยสนับสนุนต่อการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ข้อ	โอกาส	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1.	ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ	23	31.08
2.	เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านช่างซ่อมแซม	18	24.32
3.	ลดขั้นตอนในการขอใช้บริการต่างๆ	15	20.27
4.	นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับงานบริการ	10	13.51
5.	เพิ่มเวลาในการใช้สถานที่	8	10.81
รวม		74	100

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า โอกาสจะปรับปรุงและพัฒนา ที่ช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้ประสบความสำเร็จ คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ (ร้อยละ 31.08) รองลงมา ได้แก่ เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านช่างซ่อมแซม (ร้อยละ 24.32) ลดขั้นตอนในการขอ

ใช้บริการต่างๆ (ร้อยละ 20.27) นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในงานบริการ (ร้อยละ 13.51) เพิ่มเวลาในการใช้สถานที่ (ร้อยละ 10.81)

5.4 อุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวม คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 48 ความคิดเห็น ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่และร้อยละของอุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อ	อุปสรรค	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1.	การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า เนื่องจากระเบียบพัสดุของทางราชการ	13	27.08
2.	งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการ ที่มีคุณภาพ	11	22.92
3.	ขาดการประสานงานที่ดีกับส่วนงานในสังกัดเดียวกัน	10	20.83
4.	ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยน ตามวาระ	8	16.67
5.	การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน จากหน่วยงานใหญ่ต้นสังกัด	6	12.50
	รวม	48	100

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า อุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ การจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า เนื่องจากระเบียบพัสดุของทางราชการ (ร้อยละ 27.08) รองลงมา ได้แก่ งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่คุณภาพ (ร้อยละ 22.92) ขาดการประสานงานที่ดีกับส่วนงานในสังกัดเดียวกัน (ร้อยละ 20.83) ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยนตามวาระ (ร้อยละ 16.67) การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานจากหน่วยงานใหญ่ต้นสังกัด (ร้อยละ 12.50)

5.5 ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่ละประเภทเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน คือ คณบดี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งสรุปได้ดังนี้คือ

5.5.1 จุดแข็ง ที่สนับสนุนประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

1) ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยภาพรวม มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งในอาคารเรียน สำนักงาน และด้านนอก ที่มีพื้นที่สีเขียว มีการดูแลบำรุงรักษาพื้นที่ไม่เป็นอย่างดี

2) ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่บุคลากร มีความรับผิดชอบ มีการกำกับดูแลและติดตามงาน ตอบสนองและการให้บริการต่อผู้มาติดต่อ

3) ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านนี้ทำได้ดี รวดเร็ว ในระดับงานซ่อมแซมขั้นพื้นฐาน

4) ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านนี้ อยู่ในระดับดีมาก ดำเนินการไปด้วยผลสำเร็จ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

5.5.2 จุดอ่อน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

1) ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ต้องควบคุมและกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจากบุคลากรในระดับใต้บังคับบัญชา ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกายภาพและภูมิทัศน์ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการดูแลพื้นที่ไม่

2) ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ขาดการทำงานแบบเชิงรุก ซึ่งอาจจะเกิดจาก เจ้าหน้าที่ระดับบริหารจัดการไม่เพียงพอ จึงทำให้ขาดการวางแผนงาน การควบคุมและกำกับดูแลที่ดี

3) ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบ

พัสดุ

มีความเห็นว่า เป็นไปได้อย่างล่าช้าหากเป็นกรณีที่ต้องใช้ช่างฝีมือที่มีทักษะขาดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรงสายงาน

4) ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ยังไม่มีข้อบกพร่องที่เป็นจุดอ่อน

5.5.3 โอกาส ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

1) ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ผู้บริหารต้องกำหนด เป็นนโยบายขององค์กร เพื่อขอความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานในสังกัด ให้ร่วมกันดูแลระบบกายภาพและภูมิทัศน์ ซึ่งจะสนับสนุนการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในทุกขั้นตอน มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ (SERVICE MIND) มีการควบคุม ดูแลและติดตามผลการให้บริการ เช่น การมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในคณะฯ ที่ติดต่อกับ งานอาคารและสถานที่

3) ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบ

พัสดุ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของด้านนี้จะเกิดจาก การลดขั้นตอนในการดำเนินการ การสรรหากลุ่มผู้รับเหมาที่มีฝีมือ เพื่องานซ่อมแซมและปรับปรุง โดยเฉพาะ มีระบบตรวจสอบการดำเนินงานซ่อมแซมและปรับปรุง เพื่อเร่งรัดงานให้สำเร็จลุล่วง มีระบบการเบิก - จ่ายค่าจ้าง ให้กับผู้รับเหมาได้อย่างรวดเร็ว ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่มีใบแจ้งหนี้ รวมทั้ง ต้องแม่นยำและรัดกุมในเรื่องระเบียบพัสดุ

4) ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ควรประสานงานล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการต่างๆ และ ฐานข้อมูลของผู้รับเหมา เช่น รายการอาหาร รายชื่อร้านอาหารและการจัดเลี้ยง ที่เป็นบุคคลภายนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกสรร และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5.5.4 อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

1) ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า การดูแลกายภาพและภูมิทัศน์ ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ พร้อมใช้งานต้องใช้งบประมาณมากพอสมควรในแต่ละปี

2) ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรระดับบริหารของหน่วยงาน ไม่เพียงพอ ทำให้การกำกับดูแลงานด้านต่างๆ ไม่ครอบคลุม ขาดการประสานงานที่ดีในส่วนงานอื่น ในสังกัด เดียวกัน ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยนตามวาระ การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน

3) ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

มีความเห็นว่า การให้บริการด้านนี้ ของงานอาคารและสถานที่ ในส่วนที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางและด้านเทคนิค กับงานซ่อมแซมที่มีขอบข่ายงานกว้าง ยังมีข้อจำกัดในด้านการออกแบบ ที่ต้องใช้สถาปนิก ต้องเป็นอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย การอนุมัติแบบจากคณะกรรมการกำกับแบบของมหาวิทยาลัย ซึ่งใช้เวลานานเพราะอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย ต้องมีภาระในด้านการสอนและอื่นๆรวมทั้งยังขาดผู้รับจ้างที่มีฝีมือจากภายนอก ด้วย ข้อจำกัดในเรื่องระเบียบพัสดุที่มีขั้นตอนและใช้เวลา

4) งานพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า การจัดงบประมาณ เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคหนึ่งที่จะทำให้ส่งผลต่อการการให้บริการได้

5.5.5 ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

มีความเห็นว่า ต้องมีการติดตามและควบคุม กำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการจัดทำคู่มือผู้ใช้อาคาร ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆที่เป็นผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียด เช่น ขั้นตอนการขอให้พื้นที่ในคณะฯ การจองห้องเรียน ห้องประชุม การขอรับบริการซ่อมแซมต่างๆ การขอใช้พื้นที่จอดรถ การขอใช้บริการขนย้ายสิ่งของ การขอใช้บริการทำความสะอาด เป็นต้น



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ใช้ในรูปแบบการวิจัยไม่ทดลอง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อจำกัด (SWOT Analysis)

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80

1.2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา รวม 5,428 คน ซึ่งมีตัวแทนเป็นคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 542 คน คือ คณาจารย์จำนวน 72 คน เจ้าหน้าที่บุคลากรจำนวน 98 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 165 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงจากการประมวลแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามชุดนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลโดยทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่า ข้อมูลส่วนตัวบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ หรือกิจกรรม (Process) (2) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประกอบด้วย สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือขั้นตอน ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (3) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อสังคม หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งจันทามติ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

กายภาพและภูมิประเทศ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้
เป็นไปตามระเบียบพัสดุ ด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่จะทำให้ประสิทธิภาพใน
การให้บริการเพิ่มสูงขึ้น คำถามที่ถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความเห็น
เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. แบบสอบถามชุดบุคลากร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลโดย ทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามหรือที่เรียกว่า
ข้อมูลส่วนตัวบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้
คำถามที่ถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดยแบ่งเป็น (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)
ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ หรือกิจกรรม (Process)
(2) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ประกอบด้วย สถานที่และบุคลากรที่
ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการหรือขั้นตอน ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการ
ให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (3) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)
ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ หลัก
ความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และ
หลักมุ่งฉันทามติ (4) สมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency)
สมรรถนะสำหรับผู้บริหารและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อชี้วัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงาน
อาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน
กายภาพและภูมิประเทศ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้
เป็นไปตามระเบียบพัสดุ ด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่จะทำให้ประสิทธิภาพใน
การให้บริการเพิ่มสูงขึ้น คำถามที่ถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความเห็น
เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ศึกษา คือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปรากฏผลว่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม ในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.88 – 0.96 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 30 มิถุนายน 2555 เป็นเวลา 30 วัน โดยขออนุญาตหน่วยงานโดยทำหนังสือจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น คณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 542 คน ส่งเพื่อไป 5% รวมแบบสอบถามที่ส่งคืนทั้งสิ้น 560 ชุด โดยให้เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป P9 (แม่บ้าน คณะฯ) เป็นผู้ช่วยติดตามแบบสอบถามด้วย ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 542 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ หนึ่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ One Sample t-test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา จากการค้นคว้า เอกสาร รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เพิ่มสูงขึ้น และความคิดเห็นของผู้บริหารซึ่งเป็นตัวแทนของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แต่ละประเภท

1.4 ผลวิจัย

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศผู้หญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 264 คน (ร้อยละ 48.71) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 52.76) สถานภาพเป็น นิสิตมากที่สุด (ร้อยละ 68.63) รายได้ (เฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร) ที่ได้รับส่วนใหญ่ 15,000 – 25,000 บาท (ร้อยละ 41.77) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานที่ปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป (เฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร) (ร้อยละ 46.67)

1.4.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยสมรรถนะ เป็นปัจจัย

ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และ ในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 โดยพิจารณาจากปัจจัยรายด้าน พบว่า

(1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า มีงานอาคารและสถานที่ที่มีการให้บริการแบบยึดผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ งานอาคารและสถานที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 หน่วยงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.66 งานอาคารและสถานที่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.51 งานอาคารและสถานที่สามารถสนองตอบความต้องการในการให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45 หน่วยงานกำหนดแผนงานโครงการด้านการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ ที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.31 งานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 งานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศ มาตรฐานสนับสนุนบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 และ งานอาคารและสถานที่ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปี ของการให้บริการไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีความเห็นต่อตัวแปรด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หน่วยงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด และงานอาคารและสถานที่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย คือ 3.39 รองลงมา คือ บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.31 งานอาคารและสถานที่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.30 งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการโดยยึดหลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 งานอาคารและสถานที่ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านการให้บริการได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.24 งานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วน

ร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 และงานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

(2) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ มีการลดขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.07 รองลงมา คือ จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.01 งานอาคารและสถานที่มีการให้บริการที่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.0 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 งานอาคารและสถานที่ มีบริการนอกเวลาด้วยความสะดวก เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91 งานอาคารและสถานที่มีขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.88 งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 งานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทั้งถึง ทันท่วงที ให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.54 งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.44 งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.22 สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 และงานอาคารและสถานที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้าใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมา คือ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาใช้บริการ และ งานอาคารและสถานที่มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.40 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 งานอาคารและสถานที่มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.25 งานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ย 3.23 งานอาคารและสถานที่ที่มีขั้นตอนของการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานอาคารและสถานที่ที่มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.16 และงานอาคารและสถานที่ที่มีการให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทัวถึง ทั่นเวลาให้แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

(3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

กลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความคิดเห็นต่อตัวแปร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อคณะฯ ได้ดี และ งานอาคารและสถานที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.30 รองลงมา งานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ มีค่าเฉลี่ย 4.19 งานอาคารและสถานที่มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด และ คณะฯมีการมอบอำนาจ ตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 เจ้าหน้าที่อาคารและสถานที่มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.04 งานอาคารและสถานที่ที่มีสำนึกรับผิดชอบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 งานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 งานอาคารและสถานที่ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 งานอาคารและสถานที่มีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใสและงานอาคารและสถานที่มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 งานอาคารและสถานที่ที่มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสดูตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 3.74 กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.71 งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 งานอาคารและสถานที่มีการเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ใช้ในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 งานอาคารและสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ มีค่าเฉลี่ย 3.55 งานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีอุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 งานอาคารและสถานที่ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุมการตรวจสอบ เรื่องคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่

มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 งานอาคารและสถานที่มีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.43 งานอาคารและสถานที่ มีสำนึกรับผิดชอบต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 งานอาคารและสถานที่ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ และคณะฯ มีการมอบอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯ ในด้านการให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.36 งานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และเจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.35 งานอาคารและสถานที่ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้แก่ กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.34 งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อคณะฯ ได้ดี งานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และ ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบเรื่องคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.33 งานอาคารและสถานที่ ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 งานอาคารและสถานที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.22 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติ ที่เป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่มีอุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่ยุติไม่ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.21 งานอาคารและสถานที่มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ และในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 งานอาคารและสถานที่ มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และงานอาคารและสถานที่ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

(4) ปัจจัยด้านสมรรถนะ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในภาพรวมงานอาคารและสถานที่ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา พนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.22 แม่บ้านคณะฯ ดูแลความสะอาด จัดห้องเรียน ห้องประชุม จัดเลี้ยงรับรองได้อย่างถูกต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.20 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 คนสวนคณะฯ ดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ข้าราชการการเมืองคณะฯ ดูแลความเรียบร้อย ด้วยความเข้มแข็งรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ที่มีภาวะผู้นำในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ย 3.87 ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่มีการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.83 คนสวนของคณะฯ ดูแลความสะอาดในพื้นที่ด้านนอกอาคารด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อยและคนสวนคณะฯ ให้บริการขนย้ายครุภัณฑ์ ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.78 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีการควบคุมตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.73 ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความรู้ความเข้าใจในการวิธีการซ่อมบำรุงรักษาได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ในภาพรวมผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ มีศักยภาพเพื่อนำให้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและพนักงานขับรถยนต์คณะฯ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ มีความสามารถการวางกลยุทธ์ได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.51 และ ข้าราชการการเมืองคณะฯ ให้บริการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

1.4.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

กลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม คือ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อด้านกายภาพและภูมิทัศน์ อยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าสูงสุด ได้แก่ มีการดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ รองลงมา คือจัดให้มีถังขยะไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีการดูแลรักษาความสะอาดและปรับแต่งพื้นที่สนามหญ้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 คณะฯมีห้องน้ำ ชาย – หญิง ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 การดูแลความสะอาดภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.60 คณะฯจัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.52 คณะฯ ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย 3.51 จัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และคณะฯจัดให้มีจุดจำหน่ายอาหาร – เครื่องดื่ม ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

2) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อด้านบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าสูงสุด ได้แก่ ควบคุมดูแลบำรุงพันธุ์ไม้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา ดูแลคนสวนให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ควบคุมดูแลช่างซ่อมเพื่อให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษา ด้วยความเสมอภาค รวดเร็วถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.74 ควบคุมดูแลการให้บริการ ด้วยความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ดูแลพนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.68 ดูแลการให้บริการด้านลานจอดรถได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ดูแลแม่บ้านคณะฯ ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ควบคุมดูแลให้บริการจองห้องเรียน ห้องประชุม ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.54 ควบคุมยามรักษาการณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัย พื้นที่ในคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และควบคุมดูแลการให้บริการด้านการขนย้ายพัสดุครุภัณฑ์ อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

3) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นตามระเบียบพัสดุ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ดูแลและควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ คือมีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมา มีความสามารถในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญาตรงกับวัตถุประสงค์และควบคุมการดำเนินการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

4) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น อยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ให้บริการการจัดเลี้ยง จัดประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือมีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา

ความสามารถ ในการจัดเตรียมงานพิธีการ ได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

1.4.4 การทดสอบสมมติฐาน

1) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และ ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้ร้อยละ 77.28 ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร และได้ร้อยละ 66.4 ในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรี และ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา

1.4.5 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและการสัมภาษณ์

1) ข้อเสนอจากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

(1) จุดแข็งที่เป็นตัวเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี มีคณะฯ มีกายภาพและภูมิทัศน์ที่มีความสะอาดเรียบร้อยมีการทำงานเป็นทีม มีความพร้อมในการบริการ และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ

(2) จุดอ่อนที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ สถานที่เพื่อให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากและซับซ้อน มีความล่าช้าในงานซ่อมแซมและปรับปรุง บุคลากรเลือกปฏิบัติขาดความเสมอภาค

(3) โอกาสที่จะช่วยนำมาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านช่างซ่อมแซม ลดขั้นตอนในการขอใช้บริการต่างๆ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานบริการ และ เพิ่มเวลาในการใช้สถานที่

(4) อุปสรรค หรือข้อจำกัด จากภายนอกหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระเบียบพัสดุของทางราชการทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ ขาดการประสานงานที่ดีกับส่วนงานในสังกัดเดียวกัน ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยนตามวาระและการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานจากหน่วยงานใหญ่ต้นสังกัด

2) ข้อเสนอจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจำนวน 2 ท่าน คือ คณบดี และ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สรุปได้ดังนี้

- (1) จุดแข็งที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการให้บริการในแต่ละด้าน
- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการโดยภาพรวม มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งในอาคารเรียน สำนักงาน และด้านนอก ที่มีพื้นที่สีเขียว มีการดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้เป็นอย่างดี
 - ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่บุคลากร มีความรับผิดชอบ มีการกำกับดูแลและติดตามงาน ตอบสนองและการให้บริการต่อผู้มาติดต่อ
 - ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านนี้ทำได้ดี รวดเร็ว
ในระดับงานซ่อมแซมขั้นพื้นฐาน

- ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านนี้ อยู่ในระดับดีมาก
ดำเนินการไปด้วยผลสำเร็จ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้
ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

(2) จุดอ่อน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ต้องควบคุมและกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจาก
บุคลากรในระดับได้บังคับบัญชา ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกายภาพและภูมิทัศน์ โดยเฉพาะ
ความรู้เกี่ยวกับการดูแลพันธุ์ไม้

- ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ขาดการทำงานแบบเชิงรุก ซึ่งอาจจะเกิดจาก เจ้าหน้าที่
ระดับบริหารจัดการไม่เพียงพอ จึงทำให้ขาดการวางแผนงาน การควบคุมและกำกับดูแลที่ดี

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบ

พัสดุ

มีความเห็นว่า เป็นไปได้อย่างล่าช้าหากเป็นกรณีที่ต้องใช้ช่างฝีมือที่มี
ทักษะ ขาดบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรงสายงาน

- ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ยังไม่มีข้อบกพร่องที่เป็นจุดอ่อน

(3) โอกาส ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า ผู้บริหารต้องกำหนด เป็นนโยบายขององค์กร เพื่อขอ
ความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานในสังกัด ให้ร่วมกันดูแลระบบกายภาพและภูมิทัศน์ ซึ่งจะ
สนับสนุนการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า ต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและ
ผู้รับบริการ ในทุกขั้นตอน มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ (SERVICE MIND) มีการ
ควบคุม ดูแลและติดตามผลการให้บริการ เช่น การมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของการ
ให้บริการ ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในคณะฯ ที่ติดต่อกับ งานอาคารและสถานที่

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตาม

ระเบียบพัสดุ

มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของด้านนี้จะเกิดจากการลดขั้นตอนในการดำเนินการ การสรรหากลุ่มผู้รับเหมาที่มีฝีมือ เพื่องานซ่อมแซมและปรับปรุง โดยเฉพาะ มีระบบตรวจสอบการดำเนินงานซ่อมแซมและปรับปรุง เพื่อเร่งรัดงานให้สำเร็จลุล่วง มีระบบการเบิก - จ่ายค่าจ้าง ให้กับผู้รับเหมาได้อย่างรวดเร็ว ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่มีใบแจ้งหนี้ รวมทั้ง ต้องแม่นยำและรัดกุมในเรื่องระเบียบพัสดุ

- ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า ควรประสานงานล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการต่างๆ และ ฐานข้อมูลของผู้รับเหมา เช่น รายการอาหาร รายชื่อร้านอาหารและการจัดเลี้ยง ที่เป็นบุคคลภายนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกสรร และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(4) อุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

มีความเห็นว่า การดูแลกายภาพและภูมิทัศน์ ให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ พร้อมใช้งาน ต้องใช้งบประมาณมากพอสมควรในแต่ละปี

- ด้านบริหารจัดการ

มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรระดับบริหารของหน่วยงาน ไม่เพียงพอ ทำให้การกำกับดูแลงานด้านต่างๆ ไม่ครอบคลุม ขาดการประสานงานที่ดีในส่วนงานอื่นในสังกัดเดียวกัน ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยนตามวาระ การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบ

พัสดุ

มีความเห็นว่า การให้บริการด้านนี้ ของงานอาคารและสถานที่ ในส่วนที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะทางและด้านเทคนิค กับงานซ่อมแซมที่มีขอบข่ายงานกว้าง ยังมีข้อจำกัดในด้านการออกแบบ ที่ต้องใช้สถาปนิก ต้องเป็นอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย การอนุมัติแบบจากคณะกรรมการกำกับแบบของมหาวิทยาลัย ซึ่งใช้เวลานานเพราะอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย ต้องมีภาระในดำเนินงานสอนและอื่นๆรวมทั้งยังขาดผู้รับจ้างที่มีฝีมือจากภายนอก ด้วยข้อจำกัดในเรื่องระเบียบพัสดุที่มีขั้นตอนและใช้เวลา

- ด้านงานพิธีการและการจัดเลี้ยง

มีความเห็นว่า การจัดงบประมาณ เป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคหนึ่งที่จะทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้บริการได้

(5) ข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ในแต่ละด้าน มีความเห็นว่า ต้องมีการติดตามและควบคุม กำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการจัดทำคู่มือผู้ใช้อาคาร ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆที่เป็นผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียด เช่น ขั้นตอนการขอให้พื้นที่ในคณะฯ การจองห้องเรียน ห้องประชุม การขอรับบริการซ่อมแซมต่างๆ การขอใช้พื้นที่จอดรถ การขอใช้บริการขนย้ายสิ่งของ การขอใช้บริการทำความสะอาด เป็นต้น

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80

จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ดังตารางที่ 4.13 และ 4.14)

ซึ่งผลการวิจัยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.28

2) กลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา เห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.4

และสามารถอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการมากกว่าร้อยละ 80 แยกตามมิติแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1.1 มิติด้านกายภาพและภูมิทัศน์

เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการดูแลความเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การดูแลความเรียบร้อยและสะอาดสนามหญ้า การบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ การติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สิน การจัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่าง การดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคาร การจัดให้มีห้องน้ำ ชาย – หญิง ไว้บริการ การจัดให้มีจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และ การจัดให้มีถังขยะไว้บริการ ซึ่งระดับผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิภาพการให้บริการในด้านนี้ มากกว่า ร้อยละ 80 น่าจะเกิดจากความสัมพันธ์กันระหว่างทรัพยากร หรือ ปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต หรือ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอร์เบิร์ต เอ ไชมอน ที่มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) และมองว่า ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมาก จะทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้า ที่ใส่เข้าไป

สำหรับการบริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ถือว่าเป็นงานบริการภาครัฐ ประสิทธิภาพจึงต้องนำความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้ามาเป็นตัวชี้วัดด้วย สอดคล้องกับ แนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท ที่มองว่าประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefits produced)

ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย ซึ่งเป็นจุดแข็งที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (อ๋างโน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2553) คือ หลักประสิทธิภาพ ที่ว่าด้วยการบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา อุปทุม (2552) ที่ศึกษา เรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความพอเพียงและความเหมาะสมของทรัพยากร ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.2 มิติด้านบริหารจัดการ

เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งระดับผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิภาพการให้บริการในด้านนี้ มากกว่าร้อยละ 80 อาจเกิดจาก เรื่องการให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับ จอห์น ดี มิลเลท (อ้างใน เทพศักดิ์บุญขรัตพันธุ์, 2553) ที่มองว่า ค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ โดยการให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) คือความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีการใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน และยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือหลักเสมอภาค ที่ว่าด้วยการได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางการหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และ อื่นๆ

ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่าเกี่ยวกับจุดแข็งหรือข้อดีที่เป็นตัวเสริมและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานคือผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี รวมทั้งบุคลากรของงานอาคารและสถานที่ มีการทำงานเป็นทีม และ มีความพร้อมในการให้บริการ สอดคล้อง กับ ค่านิยมเรื่องการ มีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลเมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่าง มิใช่ระดับบน สอดคล้องกับ Spencer and Spencer (อ้างถึงเฉลิมพงษ์ มีสมนัย, 2554) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับการปฏิบัติงานและทำให้บุคคลนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือมีผลงานดีกว่าคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการจำแนกสมรรถนะของข้าราชการไทย ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทย ที่มีสมรรถนะ 5 สมรรถนะ โดยเฉพาะ หลักบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึงสมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการไทยในการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน และยังสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือ หลักการรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์การควรดำรงรักษาการจัดสรรเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การจัดสถานที่ อุปกรณ์การให้บริการ การส่งเสริมพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การให้บริการที่เพียงพอ และเหมาะสมกับผู้ให้บริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพขององค์การ จึงควรปรับปรุงแก้ไข พัฒนาส่งเสริมตัวชี้วัดทั้งหลายเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมีเพิ่มมากขึ้นจากระดับปานกลางไปสู่ระดับมาก

2.1.3 มิติด้านซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นตามระเบียบพัสดุ

เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบพัสดุของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยเรื่องการซ่อมแซมปรับปรุงอาคารและสถานที่ และการควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือ หลักนิติธรรม ที่ว่าด้วย การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสอดคล้องกับหลักความโปร่งใส ที่ว่าด้วย กระบวนการเปิดเผยตรงไป ตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาส จะปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านช่างซ่อมแซม สอดคล้องกับ ค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ ในเรื่องค่านิยมความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่ต้องการ โดยสะท้อนจากแนวคิดของ เจรัลด์ อี เคเดน (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553)

ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปรางทิพย์ บุญกุล (2552) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานสำนักงานเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า อุปสรรคในการบริหารงาน คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอกับภารกิจจำนวนมากของ

หน่วยงาน ขาดงบประมาณ และวัสดุ อุปกรณ์ ขาดการบูรณาการการทำงานภายในหน่วยงาน นโยบายไม่ชัดเจน

2.1.4 มิติด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

เป็นประเด็นเกี่ยวกับการความสามารถในจัดเตรียมงานพิธีการและการให้บริการจัดเลี้ยง จัดประชุม ได้อย่างถูกต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ในประเด็นนี้จะสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) คือ หลักการมีส่วนร่วม ที่ว่าด้วยกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนคติ ร่วมเสนอปัญหา ร่วมการคิดแนวทางในการแก้ปัญหา ร่วมตัดสินใจต่อการให้บริการ และยังคงสอดคล้องกับ หลักมุ่งเน้นจันทามติ หมายถึงการหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยจันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้อง โดยเอกฉันท์ กล่าวคือ การให้บริการในประเด็นนี้ของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ต้องมีการสอบถามถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และไม่ขัดต่อกฎระเบียบในการใช้สถานที่ของคณะฯ ซึ่งสะท้อนได้จากในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะว่า ควรมีการประสานงานล่วงหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการต่างๆ และฐานข้อมูลของผู้รับเหมา เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกสรร และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถนำมาอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งถูกพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.2.1 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการ

บัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการรับผิชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักเสมอภาค และหลักมุ่งจันทามติ โดยอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ได้ถึงร้อยละ 78.8 ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร และ ร้อยละ 63.8 ในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิตินระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่า หลักธรรมาภิบาล ของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 10 หลัก ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) 2552 กำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปปฏิบัติเป็นสิ่งที่ช่วยให้ การบริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เกิดประสิทธิภาพ โดยผู้ให้บริการทำหน้าที่ การให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการกำกับดูแล อำนาจความสะดวกต่อผู้รับบริการ มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จัดช่องทางในการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ ได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการรับฟังความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ มีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยการให้บริการนั้นๆ ต้องอยู่ในกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของต้นสังกัดอย่างเคร่งครัดและมีความเป็นธรรม

อีกทั้งยังสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ที่ให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์ของรัฐและหลักธรรมาภิบาล ในเป้าหมายหลักที่ 3 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของการเป็นมหาวิทยาลัยที่ทันสมัย ก้าวหน้า และมีธรรมาภิบาล โดยต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลตามสถานภาพของการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีธรรมาภิบาลที่สร้างความเป็นธรรมต่อนิสิต บุคลากร ภายนอก ตลอดจนรัฐและสังคม มีการกำหนดคุณค่าหลักของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ

และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ปรากฏพิชญ์ บุญกล้า (2553) ที่ได้ ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานเกษตร จังหวัด เพชรบูรณ์ พบว่าการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานของสำนักงานการเกษตร ในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ คงจะเป็นเพราะว่า การบริงงานของสำนักงานเกษตร เป็นการบริหารงานที่ต้องยึดถือหลักประโยชน์สูงสุดของเกษตรกร หรือประชาชนเป็นหลัก โดย จะต้องอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความซื่อสัตย์ ความรู้ความชำนาญ รอบคอบ ทั้งในด้านกฎ ระเบียบ การปฏิบัติงาน ความรอบรู้ที่จะประยุกต์สิ่งต่างๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน แผนงาน โครงการ ให้

เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถบริหารจัดการปัจจัยต่างๆที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์นั้นคือเกษตรกร หรือประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

2.2.2 ตัวแปรอิสระที่ไม่อาจนำมาอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 3 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์** กรณีที่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี น่าจะเกิดมาจากกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีการบริหารงานที่เน้นผลการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญในการติดตามประเมินผลงาน เพื่อให้เป็นไปตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จของคณะฯ และ พร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่เสมอ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

2) **ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ** กรณีที่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี น่าจะเกิดมาจากกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ เป็นไปหน้าที่ที่พึงต้องรับผิดชอบ และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ อย่างเคร่งครัด จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

3) **ปัจจัยด้านสมรรถนะ** กรณีที่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี น่าจะเกิดมาจากกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ตาม ข้อตกลงตามภาระงาน (Job Description) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามภาระงานดังกล่าว หากปฏิบัติงานด้วยความย่อหย่อน ไม่ครบถ้วน จะทำให้การประเมินผลงานเพื่อพิจารณาเงินเดือนและความดีความชอบ จะเกิดผลในด้านลบ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีจำนวน 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1) *หลักประสิทธิผล (Effectiveness)* หน่วยงานควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้อง กับพันธกิจของคณะฯ และค่านิยมของมหาวิทยาลัย มีการนำเสนอและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับรู้ร่วมกัน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีระบบการติดตามงาน ประเมินผลงาน และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) *หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)* หน่วยงานควรมีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการขอใช้บริการ มีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและทั่วถึง รวมทั้งการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถจัดทำเป็นคู่มือการขอใช้บริการ ที่ครอบคลุมในทุกบริการ โดยต้องเน้นเรื่องความคุ้มค่า การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับทรัพยากรที่ใช้ไป ได้แก่ ต้นทุนค่าใช้จ่าย แรงงาน และระยะเวลา

3) *หลักการตอบสนอง (Responsiveness)* หน่วยงานควรเรียนรู้และรับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ การจัดช่องทางให้บริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และควรแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนต่างๆ อย่างทันทั่วถึง

4) *หลักการรับผิดชอบ (Accountability)* หน่วยงานควรมีการกำหนดทิศทางและแผนการทำงานอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน มีการควบคุมและติดตามผลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเน้นย้ำถึงความรับผิดชอบต่อการทำงานให้บริการต่อผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

5) *หลักความโปร่งใส (Transparency)* หน่วยงานควรมีการเปิดเผยกระบวนการขั้นตอนในการทำงานอย่างตรงไปตรงมา ต่อผู้รับบริการ และสามารถตรวจสอบได้

ชี้แจงตอบข้อซักถามในกรณีที่ผู้รับบริการเกิดความสงสัย รวมทั้งมีระบบป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบจากผู้ให้บริการ

6) *หลักการมีส่วนร่วม (Participation)* หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ และเสนอปัญหาต่อคณะฯ รวมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ

7) *หลักกระจายอำนาจ (Decentralization)* หน่วยงานควรมีการมอบอำนาจ ความรับผิดชอบ รวมทั้งการตัดสินใจในการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความรวดเร็ว เนื่องจากในปัจจุบันการขอใช้บริการต่างๆ จากผู้รับบริการต้องผ่านขั้นตอน โดยต้องได้รับอนุญาตจาก คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

8) *หลักนิติธรรม (Rule of Law)* หน่วยงานต้องกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการเป็นหลัก

9) *หลักความเสมอภาค (Equity)* หน่วยงานควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมเท่าเทียมและเสมอภาค มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

10) *หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)* หน่วยงานควรต้องมีกระบวนการในการแสวงหาข้อมูล ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์ และ เสียผลประโยชน์ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น โดยอาจต้องทำ ในรูปแบบประชาพิจารณ์ หรือ การจัดตั้งคณะกรรมการร่วม โดยมีบุคคลทั้งสองฝ่ายเป็นคณะกรรมการ

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ทุกด้านดังต่อไปนี้

1) *ด้านกายภาพและภูมิทัศน์* มีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารของคณะฯ ควรกำหนดเรื่องกายภาพและภูมิทัศน์ เป็นนโยบายระดับองค์กร เพื่อบังคับใช้ทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมกันดูแล มิใช่จะนำเสนอเพียงปัญหา แต่ไม่มีการแนะนำแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการบริหารบ้านเมืองที่ดีในเรื่องหลักการมีส่วนร่วม สำหรับเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดงานอาคารและสถานที่ ที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการดูแลกายภาพและภูมิทัศน์ ต้องได้รับการควบคุมดูแลอย่าง

ใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาตรง ส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ เช่น การทำความสะอาดพื้นที่ วิธีการดูแลพันธุ์ไม้ต่างๆ เป็นต้น

2) **ด้านการบริหารจัดการ** มีข้อเสนอแนะว่า งานอาคารและสถานที่ ควรทำงานเชิงรุก มากกว่าการตั้งรับ มีการจัดทำคู่มือการขอใช้บริการ มีการวางแผนและมีการตรวจประเมินงานต่างๆ เช่น การจัดทำตารางการทำงานในแต่ละวันของเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบว่างานนั้นๆ ได้ลงมือปฏิบัติ ไม่ขาดตกบกพร่อง เป็นการกำกับดูแลงาน มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ มีการจัดอบรมเรื่อง งานบริการอยู่เสมอเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีใจรักงานบริการ (Service Mind) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการบริหารบ้านเมืองที่ดี ในเรื่องหลักประสิทธิภาพ เป็นต้น

3) **ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ** มีข้อเสนอแนะว่า งานอาคารและสถานที่ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรสายช่างที่สามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นกับอาคารเบื้องต้น เช่น ปัญหาจากเหตุขัดข้องของไฟฟ้า น้ำประปา เครื่องปรับอากาศ เครื่องมือ โสตทางทัศนูปกรณ์ เป็นต้น โดยมีประจำตามอาคารเรียนต่างๆ หรือ หากไม่สามารถเพิ่มจำนวนบุคลากรสายช่างได้ คณะฯ ควรมีการจ้างเหมาบริการบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้ มาประจำ เพื่อจัดปัญหาความล่าช้าของการซ่อมแซม จนเกิดข้อร้องเรียน สำหรับเรื่องทางระเบียบพัสดุ การสรรหาผู้รับเหมาบริการที่มีฝีมือ เป็นเรื่องที่จำเป็น ควรต้องมีมาตรการเพื่อรักษาผู้รับเหมาบริการ ด้วยการสร้างระบบเบิก – จ่ายค่าจ้าง ให้ผู้รับเหมาบริการภายใน 15 วันหลังจากมีใบแจ้งหนี้ รวมทั้งต้องมีความแม่นยำและรัดกุมในเรื่องระเบียบพัสดุของต้นสังกัด

4) **ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง** มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลของพิธีการทางศาสนา พิธีการในราชพิธี พิธีการการจัดเลี้ยงให้กับบุคคลสำคัญ ระดับผู้บริหาร รวมทั้งฐานข้อมูลของผู้รับจ้างต่างๆ เช่น ร้านอาหาร เมนูอาหาร และส่วนประกอบอื่นๆ ในงานเลี้ยงที่สำคัญ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีไว้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และมีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกรูปแบบ รวมทั้งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลัก มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น หากมีผู้สนใจจะทำการศึกษาวิจัยต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ควรศึกษาว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลัก มีหลักใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มากที่สุด

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรณีการ์ พระณะศรี (2550) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541) “การให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กาญจนา เคนทวย (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) *109 ปี พระยาไชยยศสมบัติ* กรุงเทพมหานคร เนชั่นมัลติมีเดีย จำกัด (มหาชน)
- _____. (2551) 70 ปี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรุงเทพมหานคร
- _____. (2554) *รายงานประจำปี 2554* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรุงเทพมหานคร
- _____. (2555) *รายงานประจำปี 2555* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี กรุงเทพมหานคร
- จินตนา อุปทุม (2552) “ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จุมพล หนิมพานิช (2553) *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หลักการ แนวคิด และกรณี ตัวอย่างของไทย ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 3* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2555) *จุฬาสัมพันธ์ ฉบับพิเศษ สภาจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย* (10 กุมภาพันธ์ 2555 – 30 กันยายน 2555) กรุงเทพมหานคร
- _____. (2554) *Functional Competency Dictionary* สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547) “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” *วารสารการจัดการสมัยใหม่* (กรกฎาคม) 2:131
- _____. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะ” ใน *เอกสารการสอนชุด วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 14 หน้า 1 - 15
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่” กรุงเทพมหานคร

- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543) *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร สำนักงานปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2553) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 222 – 262 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____. “รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 11 หน้า 205 – 206 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปรางทิพย์ บุญกล้า (2552) “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานเกษตรจังหวัดเพชรบูรณ์” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2549) *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์
- รัฐพล นราติสร (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองเมืองเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วรเดช จันทสร (2540) *ปรัชญาการบริหารภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน ก.พ. (2545) *Good Governance* กัมกับการพัฒนาข้าราชการพลเรือน กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- _____. (2547) *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- _____. (2548) *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย* กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) “คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี แนวทางการ เสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม และการปรับเปลี่ยนกระบวน

ทัศนัข้าราชการ” จาก <http://www.opdc.go.th/> คั่นวันที่ 8 ตุลาคม 2554

_____ . “คู่มือการจัดการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” จาก <http://www.opdc.go.th/> คั่นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2555

สถาบันส่งเสริมการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี “องค์ประกอบหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” จาก <http://www.igpthai.org> คั่นวันที่ 25 มิถุนายน 2555

สุกัญญา โอภากุล (2544) “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเบ็ดเสร็จ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2552) *COMPETENCY DICTIONARY* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์



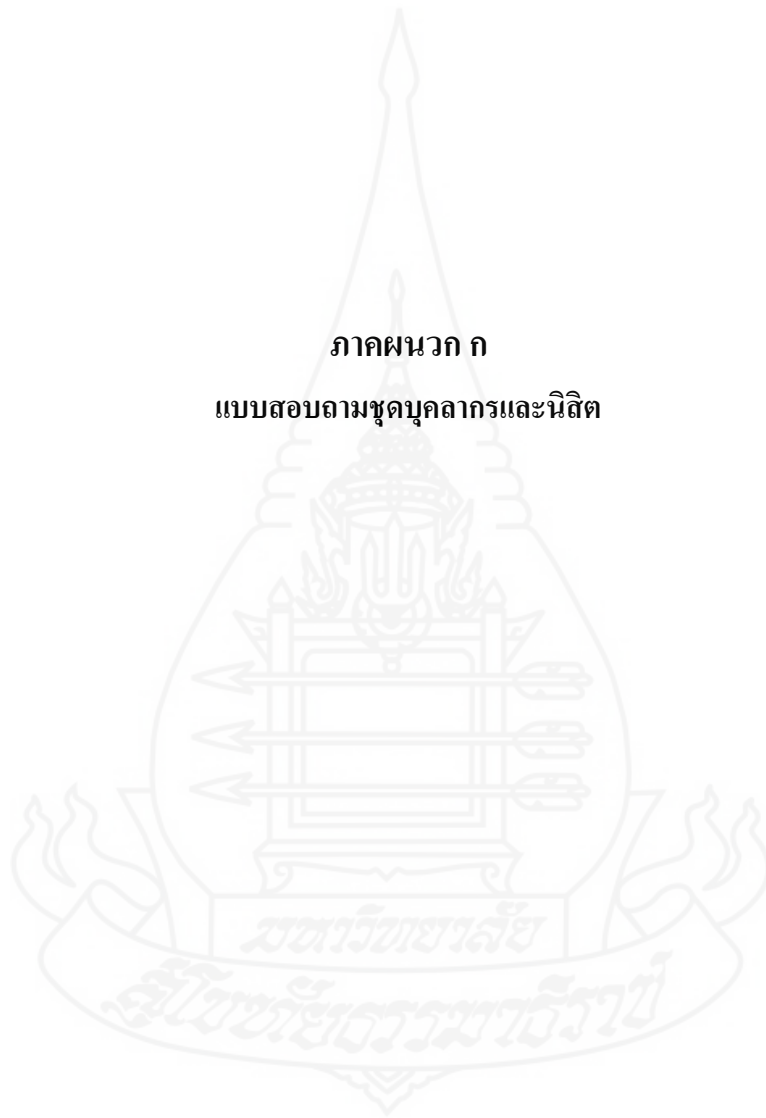


ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามชุดบุคลากรและนิสิต



แบบสอบถามหมายเลข

--	--	--

แบบสอบถาม (ชุดบุคลากร)

เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้วิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้การให้บริการด้านอาคารและสถานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อสถานภาพการทำงานและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด แต่จะนำไปใช้ ประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

(นางเพชร อินทร์ตัน)

นักศึกษาริษยาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร

E-mail : Rinrudee@gmail.com มือถือ 086-780-5427

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับ
ท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 30 ปี

() 2. 30 ปีขึ้นไป – 40 ปี

() 3. 40 ปีขึ้นไป – 50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

4. สถานภาพ

() 1. นิสิต

() 2. คณาจารย์

() 3. เจ้าหน้าที่บุคลากร

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้

() 1. น้อยกว่า 15,000 บาท

() 2. 15,001 – 25,000 บาท

() 3. 25,001 – 35,000 บาท

() 4. มากกว่า 35,000 บาท

6. อายุงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

() 1. น้อยกว่า 3 ปี

() 2. 3 – 5 ปี

() 3. 5 - 8 ปี

() 4. 8 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)

1.	ท่านเห็นว่างานอาคารและสถานที่ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปี ของการให้บริการ ไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
2.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านกำหนดแผนงาน/โครงการด้านการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ ที่สอดคล้องกับผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด					
3.	ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่าน มีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด มากน้อยเพียงใด					
4.	ท่านคิดว่า บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด					
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ ได้รับจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด					
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด					
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศ มาสนับสนุนการให้บริการ มากน้อยเพียงใด					
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถสนองตอบความต้องการในด้านการให้บริการได้อย่างเพียงพอ งานมากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ</u> <u>เข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
10.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการให้บริการโดยยึด</u> <u>หลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)						
11.	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด <u>สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย</u> <u>ทำให้ผู้รับบริการอยาก</u> <u>เข้ามารับบริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
12.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อม</u> <u>ในการให้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
13.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความ</u> <u>กระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
14.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่</u> <u>ให้บริการอย่างพอเพียง</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
15.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีวัสดุอุปกรณ์ที่</u> <u>ให้บริการมีความเพียงพอ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
16.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุ</u> <u>อุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
17.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยี</u> <u>สมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
18.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร</u> <u>การให้บริการ เหมาะสม</u> <u>ทั่วถึง</u> <u>ทันเวลา</u> <u>ให้แก่ผู้รับบริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
19.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนของการ</u> <u>ให้บริการเหมาะสม</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
20.	ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ มีการลดขั้นตอนในการ</u> <u>ให้บริการเพื่อความรวดเร็ว</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					
22.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด					
23.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มากน้อยเพียงใด					
24.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบริการนอกเวลา ด้วยความสะดวก ความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
25.	ท่านคิดว่า จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
26.	ท่านคิดว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มากน้อยเพียงใด					

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

27.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด					
28.	ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด มากน้อยเพียงใด					
29.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ มากน้อยเพียงใด					
30.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการใช้ทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด มากน้อยเพียงใด					
31.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
33.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีสำเนียงรับผิดชอบต่อการให้บริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
34.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อคณะฯ</u> ได้ดี มากน้อยเพียงใด					
35.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา</u> มากน้อยเพียงใด					
36.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้</u> มากน้อยเพียงใด					
37.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส</u> มากน้อยเพียงใด					
38.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ</u> มากน้อยเพียงใด					
39.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้าร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ</u> มากน้อยเพียงใด					
40.	ท่านคิดว่าคณะฯมีการมอบอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มากน้อยเพียงใด					
41.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างพึงพอใจต่อผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
42.	ท่านคิดว่ากฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ <u>มีความชัดเจน</u> มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
43.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
44.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ</u> มากน้อยเพียงใด					
45.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม</u> มากน้อยเพียงใด					
46.	ในภาพรวมท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่</u> มากน้อยเพียงใด					
47.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
48.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีอุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้</u> มากน้อยเพียงใด					

ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

49.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ <u>ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญต่อผลสำเร็จของการทำงาน</u> มากน้อยเพียงใด					
50.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ <u>มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
51.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ <u>มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ</u> มากน้อยเพียงใด					
52.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต</u> มากน้อยเพียงใด					
53.	ในภาพรวม งานอาคารและสถานที่ <u>มีการทำงานเป็นทีม</u> มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ตั้งแต่ข้อ 54 – 59 ตอบเฉพาะกรณีตำแหน่งประเภทบริหาร						
54.	ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ <u>ที่มีภาวะผู้นำในการบริหารงาน</u> มากน้อยเพียงใด					
55.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ <u>มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน</u> มากน้อยเพียงใด					
56.	ในภาพรวม ผู้บริหารงานอาคารและสถานที่ <u>มีความสามารถการวางกลยุทธ์ได้ดี</u> มากน้อยเพียงใด					
57.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ <u>มีศักยภาพเพื่อนำไปห้องค์กรปรับเปลี่ยนการทำงาน</u> มากน้อยเพียงใด					
58.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ <u>มีการควบคุมตนเอง</u> มากน้อยเพียงใด					
59.	ในภาพรวม ผู้บริหารของงานอาคารและสถานที่ <u>มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้ได้บังคับบัญชา</u> มากน้อยเพียงใด					
ตั้งแต่ข้อ 60 – 71 ตอบเฉพาะกรณีตำแหน่ง						
60.	ท่านคิดว่า <u>แม่บ้านคณะฯ</u> ดูแลความสะอาด จัดห้องเรียน/ห้องประชุม จัดเลี้ยงรับรองได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
61.	ท่านคิดว่า <u>แม่บ้านคณะฯ</u> ให้บริการที่ <u>ได้รับการร้องขออย่างถูกต้อง รวดเร็ว</u> มากน้อยเพียงใด					
62.	ท่านคิดว่า <u>คนสวนคณะฯ</u> ดูแลความสะอาดในพื้นที่ <u>รับผิดชอบด้านนอกอาคารด้วยความถูกต้อง</u> เป็นระเบียบเรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
63.	ท่านคิดว่า <u>คนสวนคณะฯ</u> ให้บริการขนย้ายครุภัณฑ์ ด้วย <u>ความถูกต้อง รวดเร็ว</u> มากน้อยเพียงใด					
64.	ท่านคิดว่า <u>คนสวนคณะฯ</u> ดูแลบำรุงรักษาพันธุ์ไม้ในพื้นที่ <u>รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ</u> มากน้อยเพียงใด					

65.	ท่านคิดว่า <u>ยามรักษาการณ์คณะฯ</u> <u>ดูแลความเรียบร้อยของ</u> <u>สถานที่และทรัพย์สินให้อยู่ในความปลอดภัย ด้วยความ</u> <u>เข้มแข็ง รับผิดชอบต่อหน้าที่</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
66.	ท่านคิดว่า <u>ยามรักษาการณ์คณะฯ</u> <u>ให้บริการด้านความ</u> <u>ปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
67.	ท่านคิดว่า <u>ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ</u> <u>มีความรู้ความเข้าใจใน</u> <u>วิธีการซ่อมบำรุงรักษาได้อย่างถูกต้อง</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
68.	ท่านคิดว่า <u>ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ</u> <u>มีความกระตือรือร้นในการ</u> <u>ให้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
69.	ท่านคิดว่า <u>ช่างซ่อมบำรุงคณะฯ</u> <u>ให้บริการ ซ่อมบำรุงได้</u> <u>อย่างมีประสิทธิภาพ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
70.	ท่านคิดว่า <u>พนักงานขับรถยนต์คณะฯ</u> <u>ให้บริการได้อย่าง</u> <u>ถูกต้อง ปลอดภัย ตรงต่อเวลา</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
71.	ท่านคิดว่า <u>พนักงานขับรถยนต์คณะฯ</u> <u>ให้บริการอย่างมี</u> <u>ประสิทธิภาพ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					



ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกายภาพและภูมิทัศน์						
1.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลรักษาความสะอาดและปรับแต่งพื้นที่สนามหญ้า <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
2.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ดูแลบำรุงรักษาพื้นที่</u> ทั้งภายในและภายนอกอาคาร <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
3.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ จัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
4.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>ติดตั้งกล้องวงจรปิด</u> เพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
5.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>จัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
6.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
7.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>มีห้องน้ำชาย-หญิงไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
8.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>จัดให้มีจุดจำหน่ายอาหาร-เครื่องดื่มไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
9.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>จัดให้มีถังขยะไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					

ด้าน บริหารจัดการ						
10.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> ให้บริการห้องเรียน ห้องประชุม ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					
11.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> แม่บ้านคณะฯ ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
12.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การให้บริการ ด้านความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ มาก น้อยเพียงใด					
13.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> คนสวนให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
14.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> บำรุงรักษาพันธุ์ไม้อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					
15.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การให้บริการด้านการขนย้ายพัสดุครุภัณฑ์ อย่างมี ประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					
16.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุม</u> ยามรักษาการณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ ดูแลทรัพย์สินและความปลอดภัย พื้นที่ในคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อย เพียงใด					
17.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การให้บริการด้านลานจอดรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
18.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> พนักงานขับรถยนต์ในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					
19.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> ช่างซ่อมเพื่อให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษา ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

20.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความสามารถ</u> ในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญาตรงกับวัตถุประสงค์และควบคุมการดำเนินการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นระเบียบพัสดุ มากน้อยเพียงใด					
21.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ดูแล และ</u> ควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					

ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง

22.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความสามารถ</u> ในการจัดเตรียมงานพิธีการได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบเรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
23.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ให้บริการการ</u> จัดเลี้ยง จัดประชุม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					



ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “จุดแข็ง หรือข้อดี” ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “จุดอ่อน หรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน” เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “โอกาส จะปรับปรุงและพัฒนา เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “อุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน” เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

.....

.....

.....

แบบสอบถามหมายเลข

--	--	--

แบบสอบถาม (ชุดนิสิต)

เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้วิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้
สอบถามความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและ
สถานที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญ ที่จะทำให้การให้บริการด้าน
อาคารและสถานที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการ
ของ งานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม
เท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อสถานภาพการทำงานและการปฏิบัติงานของท่านแต่
ประการใด แต่จะนำไปใช้ ประโยชน์ของการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

(นางเพชร อินทร์ตัน)

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail : Rinrudee@gmail.com มือถือ 086-780-5427

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 30 ปี

() 2. 30 ปีขึ้นไป – 40 ปี

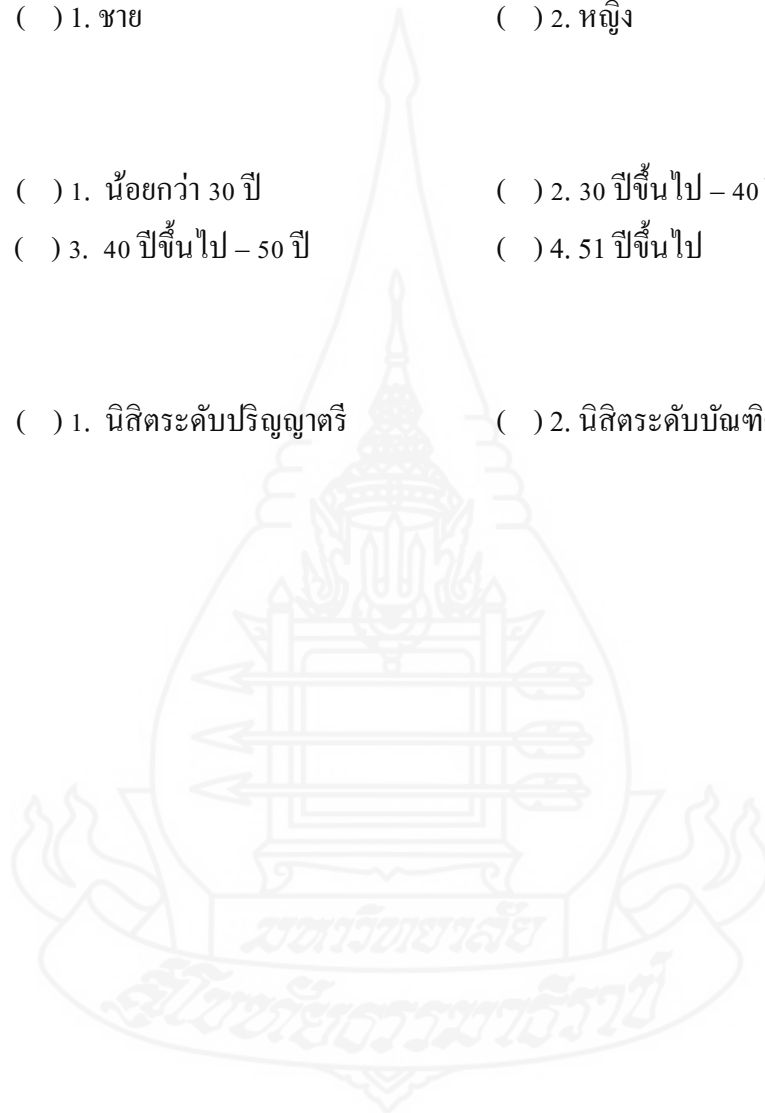
() 3. 40 ปีขึ้นไป – 50 ปี

() 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. นิสิตระดับปริญญาตรี

() 2. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา



ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM)

1.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด</u> มากน้อยเพียงใด					
2.	ท่านคิดว่า บุคลากรของงานอาคารและสถานที่ <u>ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน</u> ให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด					
3.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ได้รับจัดสรรงบประมาณในแต่ละปี</u> เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มากน้อยเพียงใด					
4.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ</u> เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด					
5.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความพร้อมและความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
6.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>สามารถสนองตอบต่อความต้องการ</u> ในด้านการให้บริการได้อย่างเพียงพอ มากน้อยเพียงใด					
7.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน</u> มากน้อยเพียงใด					
8.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการให้บริการโดยยึดหลักผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</u> มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery)

9.	ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย สะอาด สวยงามมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ผู้รับบริการอยากเข้ามารับบริการ มากน้อยเพียงใด					
10.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด					
11.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ มากน้อยเพียงใด					
12.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบุคลากรที่ให้บริการอย่างพอเพียง มากน้อยเพียงใด					
13.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ มากน้อยเพียงใด					
14.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ สามารถสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด					
15.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด					
16.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ เหมาะสม ทัวถึง ทั่นเวลา ให้แก่ผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด					
17.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีขั้นตอนของการให้บริการเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
18.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน มากน้อยเพียงใด มากน้อยเพียงใด					
20.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน มากน้อยเพียงใด					
21.	ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ มีบริการนอกเวลา ด้วยความสะดวก ความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
22.	ท่านคิดว่า จำนวนช่องทางการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด					
23.	ท่านคิดว่า ได้รับประโยชน์จากการบริการของงานอาคารและสถานที่ มากน้อยเพียงใด					

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

24.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน มากน้อยเพียงใด					
25.	ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการเพื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด มากน้อยเพียงใด					
26.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ มากน้อยเพียงใด					
27.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการใช้ทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด มากน้อยเพียงใด					
28.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
30.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีสำเนียงรับผิดชอบต่อการให้บริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
31.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อคณะฯ</u> ได้ดี มากน้อยเพียงใด					
32.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา</u> มากน้อยเพียงใด					
33.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีขั้นตอนในการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้</u> มากน้อยเพียงใด					
34.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความพร้อมในการบริหารจัดการตามหลักความโปร่งใส</u> มากน้อยเพียงใด					
35.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการได้รับทราบ</u> มากน้อยเพียงใด					
36.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้าร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ</u> มากน้อยเพียงใด					
37.	ท่านคิดว่าคณะฯมีการมอบอำนาจตัดสินใจให้เจ้าหน้าที่อาคารฯในด้านการให้บริการเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว มากน้อยเพียงใด					
38.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการดำเนินงานในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อสร้างพึงพอใจต่อผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
39.	ท่านคิดว่ากฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ <u>มีความชัดเจน</u> มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ให้ความสำคัญต่อสิทธิและเสรีภาพผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
41.	ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของข้อบังคับ</u> มากน้อยเพียงใด					
42.	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของงานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม</u> มากน้อยเพียงใด					
43.	ในภาพรวมท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุม การตรวจสอบเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่</u> มากน้อยเพียงใด					
44.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า <u>งานอาคารและสถานที่ ปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลผู้รับบริการ</u> มากน้อยเพียงใด					
45.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีการปฏิบัติที่เป็นไปด้วยความราบรื่นไม่มีอุปสรรคหรือข้อกีดกันที่ยุติไม่ได้</u> มากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพ ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกายภาพและภูมิทัศน์						
1.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลรักษาความสะอาดและปรับแต่งพื้นที่สนามหญ้า <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
2.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ดูแลบำรุงรักษาพื้นที่</u> ทั้งภายในและภายนอกอาคาร <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
3.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ จัดพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
4.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>ติดตั้งกล้องวงจรปิด</u> เพื่อความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
5.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>จัดระบบไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
6.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ มีการดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคารเป็นระเบียบเรียบร้อย <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
7.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>มีห้องน้ำชาย-หญิงไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
8.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า คณะฯ <u>จัดให้มีจุดจำหน่ายอาหาร-เครื่องดื่มไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
9.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>จัดให้มีถังขยะไว้บริการ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					

ด้าน บริหารจัดการ						
10.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> ให้บริการห้องเรียน ห้องประชุม ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว และถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					
11.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> แม่บ้านคณะฯ ให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
12.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การให้บริการด้านความสะอาดอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					
13.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> คนสวนให้ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
14.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การบำรุงรักษาพันธุ์ไม้อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					
15.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> การให้บริการด้านการขนย้ายพัสดุครุภัณฑ์ อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด					
16.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุม</u> ยามรักษาการณ์ให้ปฏิบัติหน้าที่ <u>ดูแลทรัพย์สินและความ</u> ปลอดภัย พื้นที่ในคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อย					
17.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแลการ</u> ให้บริการด้านลานจอดรถยนต์ได้อย่างถูกต้อง เป็นระเบียบ เรียบร้อย มากน้อยเพียงใด					
18.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> พนักงานขับรถยนต์เพื่อให้บริการ ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					
19.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>ควบคุมดูแล</u> ช่างซ่อมเพื่อให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษา ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ						
20.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความสามารถ</u> ในการจัดทำข้อกำหนดและสัญญาตรงกับวัตถุประสงค์และควบคุมการดำเนินการในการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นระเบียบพัสดุ <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
21.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ดูแล และ</u> ควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารอย่างมี <u>ประสิทธิภาพ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง						
22.	ในภาพรวม ท่านคิดว่างานอาคารและสถานที่ <u>มีความสามารถ</u> ในการจัดเตรียมงานพิธีการ <u>ได้อย่างถูกต้อง</u> เป็นระเบียบเรียบร้อย <u>มากน้อยเพียงใด</u>					
23.	ในภาพรวม ท่านคิดว่า งานอาคารและสถานที่ <u>ให้บริการการจัดเลี้ยง จัดประชุม</u> <u>ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</u> <u>มากน้อยเพียงใด</u>					



ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “จุดแข็ง หรือข้อดี” ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “จุดอ่อน หรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน” เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี โอกาส จะปรับปรุงและพัฒนา เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของงานอาคารและสถานที่ มี “อุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอกหน่วยงาน” เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สัมภาษณ์ความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ โดยที่คำตอบจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และไม่มีผลต่อสถานภาพการทำงาน และการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

2. เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

ขอบขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นางเพชร อินทร์ตัน

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail : Rinrudee@gmail.com

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ
อย่างมีประสิทธิภาพของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่า ในปัจจุบันนี้การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไรบ้าง
ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

.....
.....
.....

- ด้านบริหารจัดการ

.....
.....
.....

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

.....
.....
.....

- ด้านพิธีการและจัดเลี้ยง

.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่า สิ่งสำคัญอะไรบ้างที่จะทำให้การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีประสิทธิภาพ
ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

.....
.....
.....

- ด้านบริหารจัดการ

.....

.....

.....

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

.....

.....

.....

- ด้านพิธีการและจัดเลี้ยง

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่า การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ ควรปรับปรุง และเพิ่มเติมในสิ่งใดบ้าง
ในด้านดังต่อไปนี้

- ด้านกายภาพและภูมิทัศน์

.....

.....

.....

- ด้านบริหารจัดการ

.....

.....

.....

- ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ

.....

.....

.....

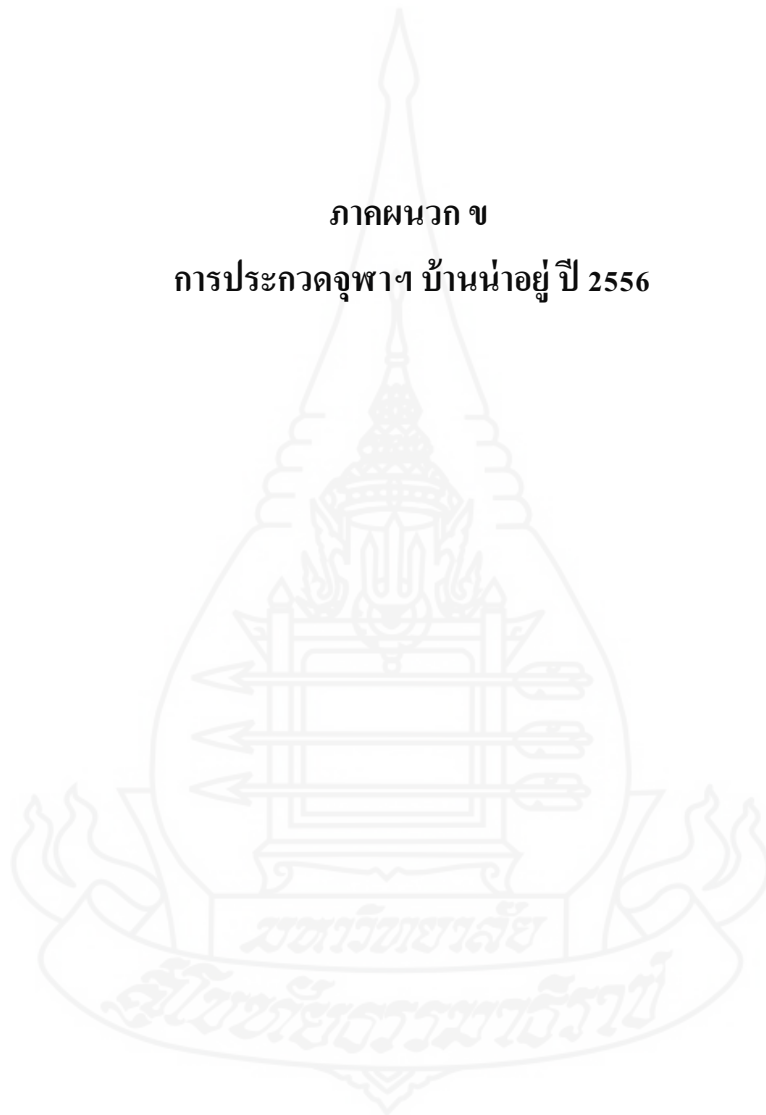
- ด้านพิธีการและจัดเลี้ยง

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
การประกวดจุกพาทย์ บ้านนาอยู่ ปี 2556



รางวัล “จุฬาฯ บ้านน่าอยู่”

ความเป็นมา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีเป้าหมายในการเป็น “มหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ” ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ต่างๆ เพื่อสร้างรูปธรรมของการเป็น “มหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ” ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ข้อหนึ่ง เพื่อให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยที่มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี และ ความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงสมควรให้มีรางวัล “จุฬาฯ บ้านน่าอยู่” ขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 86 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ประกอบกับข้อ 8 แห่งระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่าด้วยกองทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 ที่ประชุมคณบดี ในการประชุมครั้งที่ 28/2552 เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2552 เห็นสมควรให้นำเงินผลประโยชน์จากกองทุนเพื่อการพัฒนาบุคลากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาเป็นรางวัล “จุฬาฯ บ้านน่าอยู่”

ประเภทของการให้รางวัล

1. ประเภทพื้นที่การเรียนการสอน
 - 1.1 ประเภทพื้นที่การเรียนการสอน ตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป
 - 1.2 ประเภทพื้นที่การเรียนการสอน น้อยกว่า 10,000 ตารางเมตร
2. ประเภทพื้นที่สำนักงาน
 - 2.1 ประเภทพื้นที่สำนักงาน ตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป
 - 2.2 ประเภทพื้นที่สำนักงาน น้อยกว่า 1,000 ตารางเมตร

เกณฑ์การพิจารณาพื้นที่และการให้รางวัล

1. ประเภทพื้นที่การเรียนการสอน มีลักษณะดังนี้
 - 1.1 เป็นอาคารเดียวกัน บริเวณเดียวกันและพื้นที่ต่อเนื่องกัน
 - 1.2 เป็นพื้นที่ที่มีรายการดังนี้
 - ลักษณะกายภาพโดยรวม (โถงทางเข้าด้านหน้า ป้ายหน่วยงาน ทางเดิน ฯลฯ)
 - ห้องเรียน ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการ เช่นห้องทดลอง ห้องคอมพิวเตอร์
 - ห้องทำงาน

- ห้องน้ำ

- มีการจัดภูมิทัศน์ (ภายนอก และหรือภายในอาคาร)

2. ประเภทพื้นที่สำนักงาน มีลักษณะดังนี้

2.1 เป็นอาคารเดียวกัน บริเวณเดียวกันและพื้นที่ต่อเนื่องกัน

2.2 เป็นพื้นที่ที่มีรายการดังนี้

- ลักษณะกายภาพโดยรวม (โถงทางเข้าด้านหน้า ป้ายหน่วยงาน ทางเดิน ฯลฯ)

- ห้องทำงาน

- ห้องประชุม

- ห้องน้ำ

3. เกณฑ์การให้รางวัลพิจารณาจากหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 เป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดความสุขทางกาย โดยพิจารณาถึงความสะอาด สุขอนามัย ความเรียบร้อยและความพร้อมใช้

3.2 เป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดความสุขทางใจ โดยพิจารณาถึงการมีบรรยากาศที่ดี ความสวยงามและความปลอดภัย

3.3 มีนวัตกรรม/ความคิดสร้างสรรค์

สำหรับในปี พ.ศ. 2556 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดสร้าง อาคารไชยยศสมบัติ 1 เข้าประกวดในประเภทพื้นที่อาคาร ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 5,000 ตารางเมตร อาคารไชยยศสมบัติ 1 เป็นอาคารเรียนหลังแรก ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เปิดใช้ตั้งแต่ปี 2505 อาคารเรียนในปัจจุบัน มีทั้งหมด 4 ชั้น (รวมชั้นใต้ดิน) พื้นที่ ประกอบด้วย ห้องเรียน 10 ห้อง ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ 1 ห้อง ห้องสำนักงาน 5 ห้อง ห้องพักคณาจารย์ 5 ห้อง ห้องปฐมพยาบาล เบื้องต้น 1 ห้อง ห้องน้ำชาย – หญิง 10 ห้อง

ในการส่งเข้าประกวดครั้งนี้ นักศึกษาในฐานะหัวหน้าหน่วยอาคารและสถานที่ เป็น ผู้รับผิดชอบ ได้ดำเนินการตามเกณฑ์การพิจารณาของการประกวด และ นำผลวิจัยจากวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่า ปัจจัยการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี Good Governance ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ มาประยุกต์ใช้

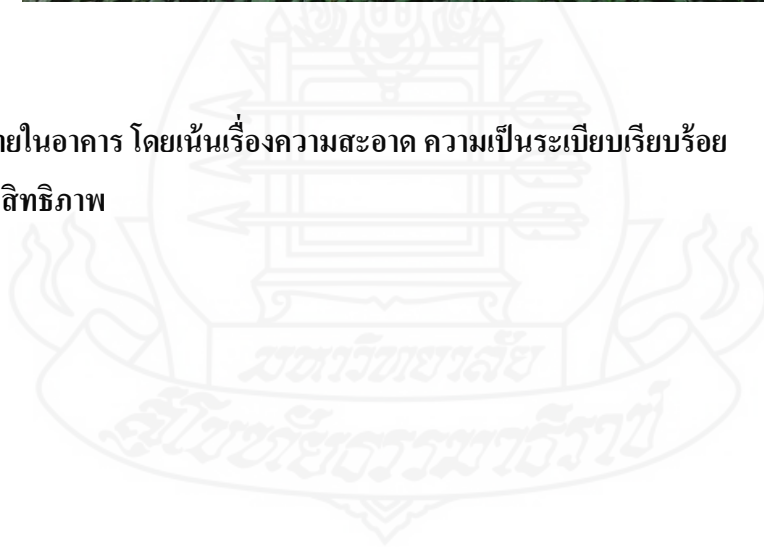


พื้นที่ทั่วไป ภายนอกอาคาร





พื้นที่โดยรอบภายในอาคาร โดยเน้นเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
โดยใช้ หลักประสิทธิภาพ

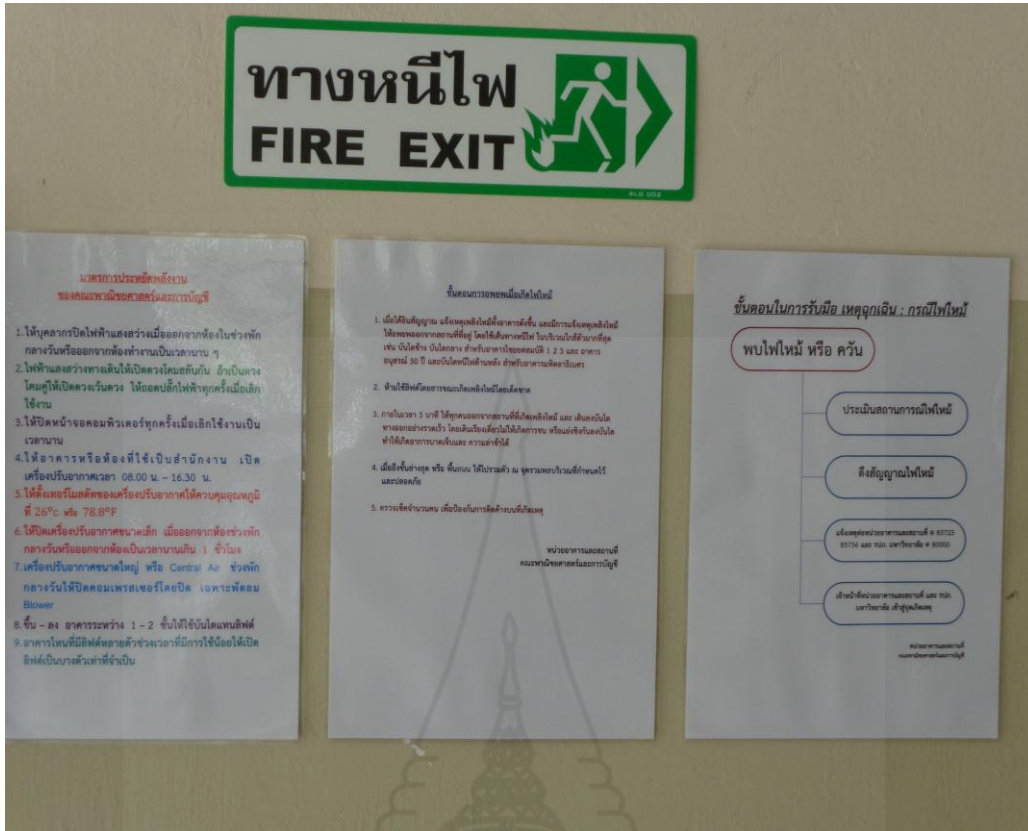






ตั้งอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร รวมทั้งเรื่องความปลอดภัย
โดยใช้หลักตอบสนอง





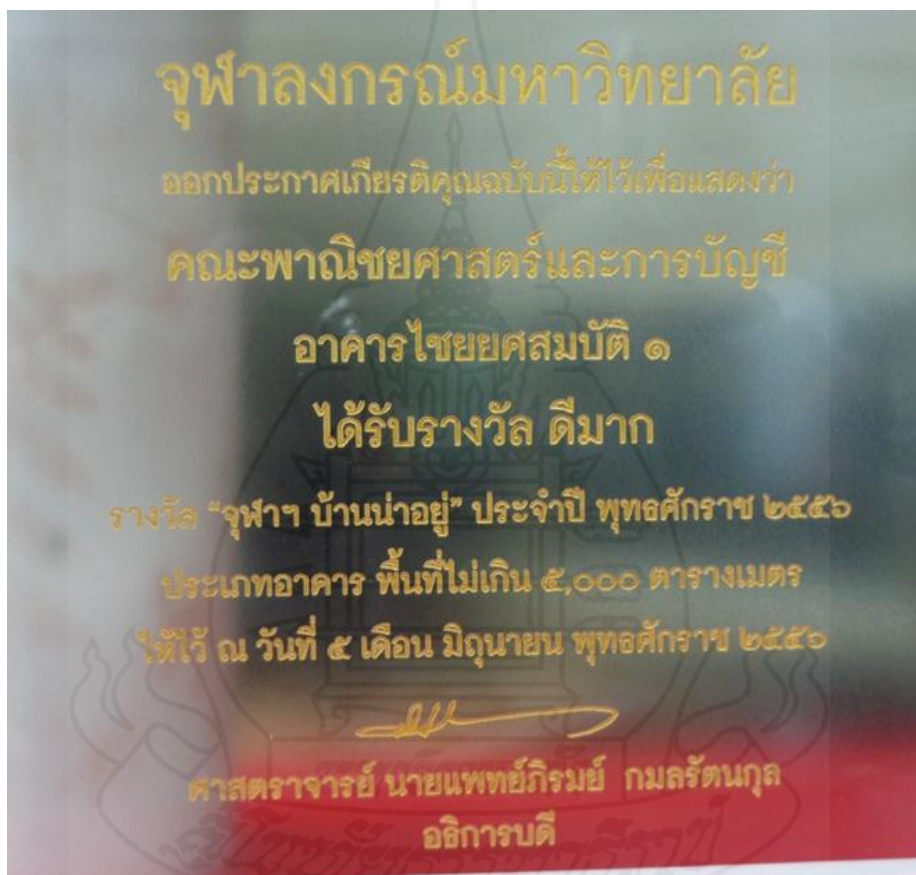
ใช้หลักการมีส่วนร่วม ด้วยการขอความร่วมมือ



สำหรับผลการประกวดรางวัล “จุฬาฯ บ้านน่าอยู่”

อาคารไชยยศสมบัติ 1 ได้รับรางวัล ดีมาก

ประเภทอาคาร พื้นที่ไม่เกิน 5,000 ตารางเมตร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางเพชร อินทร์ตัน
วัน เดือน ปี เกิด	24 กุมภาพันธ์ 2508
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2533
สถานที่ทำงาน	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	หัวหน้างานอาคารและสถานที่

