

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

รายงานการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนบริหารงานทั่วไป

WORKING PROCESS DEVELOPMENT GUIDELINE FOR
ADMINISTRATIVE DIVISION



RCH
HF
5549
ก 353 น

สงข.หอ...
เลขทะเบียน 115287
วัน,เดือน,ปี 23 ก.พ. 2554

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2553

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

b. 12286424
i.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.เวทิน นพนิตย์ ประธานบริหาร (CEO & Director) ของ The Professional Associates of Thailand ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ อภิณหพัฒน์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้แนะนำให้คำปรึกษาในการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และ วิทยานิพนธ์ต้นฉบับ งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนงบประมาณเงินรายได้ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



ตลอดจนบุคลากรมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นระบบราชการ ทำให้ไม่สนใจเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เพราะไม่มีระบบการประเมินผลงานที่ทำให้บุคลากรเห็นว่ายุติธรรม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะคือ ควรสำรวจความต้องการ จัดหางบประมาณ เพื่อจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีให้เพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งควรจัดสถานที่ทำงานให้เกิดความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ควรจัดทำหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และระบบการบริหารผลงาน ให้แก่ผู้บริหารทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ควรกำหนดมาตรการในการอบรม ศิลปะการให้บริการ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกเรื่องการให้บริการแก่บุคลากรทุกคน อย่างไรก็ตาม เพื่อขจัดและลดปัญหาการทำงานที่คาดว่าจะเป็สาเหตุ ควรจะทำการวิจัยแบบประเมินผลเพิ่มเติม โดยสำรวจสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละประเด็น สำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาประกอบการพัฒนาศัคยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับได้อย่างแท้จริง



ABSTRACT

Heading to the benefits of understanding problems occurring within an organization towards an organizational development, the researchers conducted this study to investigate problems occurring in an administrative division of the Faculty of Architecture, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The investigated problems were behaviors of faculty facilitators, materials and facilities, as well as the administrative management. In so doing, the questionnaires were sent to 211 faculty members and 153 of the questionnaires were completed and returned.

After those questionnaires were analyzed, three types of problems were commonly found. There were (1) 85% of the participants reported that the information and communication technology materials were insufficient and defective. Not only that, (2) 64.8% of the participants thought their administrators were ineffective in management. Additionally, (3) 63.3% of the participants also reported inappropriate behaviors of the faculty facilitators. All these problems probably caused by a lack of effective managements concerning appropriate and regular materials check up, materials examining, and materials fixing. As well as, this educational context probably lacked of an effective administrative policy, strong sense of leadership of administrators, and efficient communication among the faculty members. Regarding to these problems, the researchers suggested further study on the needs of faculty members in various aspects such as an arrangement of funding, a providing of faculty resources, and the development of working atmosphere. Equally important, the findings of such a research also called for the faculty trainings concerning administrative readership, and performance management system for every administrators and these training should be done regularly. Besides, there should be more training for faculty members to cultivate their senses of facilitating. On top of these, to get rid of all the problems mentioned above, a more in dept research on particular aspects of each problem are needed to be conducted.

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
วิธีการดำเนินการวิจัยโดยสรุปทฤษฎีและ/หรือแนวทางการคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
วิธีการดำเนินการวิจัยและผลการวิจัย	
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	5
ผลการวิจัย.....	6
อภิปราย/วิจารณ์.....	8
สรุปและเสนอแนะ.....	10
บรรณานุกรม.....	11
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	13

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย นับเป็นหน่วยหนึ่ง ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาของสังคมและชุมชน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนองค์ความรู้ในหลายสาขาวิชา มหาวิทยาลัยจึงได้รับความเชื่อถือในฐานะผู้นำทางความคิด ในฐานะเป็นผู้ถ่ายทอด ให้คำปรึกษา ผ่านทางผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการ ผลงานสร้างสรรค์รูปแบบต่าง ๆ และเวทีการประชุม การสัมมนา ตลอดจนการมีส่วนร่วมการให้บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บทบาทหน้าที่ที่สำคัญทำให้มหาวิทยาลัยต้องพยายามพัฒนาตนเองและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัย การเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด ตลอดจนการแข่งขันในเชิงวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาด้วยกันเอง อันเป็นสภาวะการณ์สำคัญที่กำลังมองเห็นภาพการแข่งขันที่ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน เพราะเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนา มหาวิทยาลัย (1-2)

การพัฒนามหาวิทยาลัย จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยคนหรือสมาชิกในแต่ละมหาวิทยาลัย ร่วมมือกันดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามพันธกิจที่แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนด เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในบรรดาปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐาน ได้แก่ คน วัสดุอุปกรณ์ เงิน และเครื่องจักร (1) สมาชิกหรือบุคลากรในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 ส่วนงานหลัก (3) คือ ส่วนงานแรก ได้แก่ ส่วนงานวิชาการหรืออาจารย์ มีหน้าที่ในการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และประเภทที่สอง ได้แก่ ส่วนงานสนับสนุนหรือสายสนับสนุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ อำนวยความสะดวก และประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้แก่อาจารย์ และนักศึกษา ซึ่งบุคลากรทั้งสองส่วนงานแม้จะมีภาระหน้าที่ต่างกัน แต่จำเป็นต้องทำงานประสานไปในแนวทางเดียวกัน การที่อาจารย์จะสามารถทำหน้าที่ตามภารกิจหลักได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากส่วนงานสนับสนุน เพราะเป็นส่วนงานที่ช่วยผลักดันสนับสนุน อำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ เพื่อให้อาจารย์สามารถปฏิบัติภารกิจหลักให้สำเร็จอย่างมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จ ความมีชื่อเสียง ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยที่ส่วนงานสนับสนุนในแต่ละมหาวิทยาลัยอาจมีการแบ่งลักษณะงานและ โครงสร้างแตกต่างกันไปตามการบริหารจัดการของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยนั้น ๆ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีโครงสร้างการบริหาร 2 ส่วนงานหลักเช่นเดียวกัน (4) คือ ส่วนงานวิชาการหรืออาจารย์ มีจำนวน 155 คน ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ อาจารย์เหล่านี้สังกัดในหน่วยงานที่เรียกว่าสาขาวิชา แบ่งเป็น 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมและการวางแผน สาขาวิชาการออกแบบ และสาขาวิชาศิลปกรรม และส่วนงานสนับสนุน จำนวน 62 คน ไม่รวมนักการภารโรงและลูกจ้างประจำ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรียกว่าส่วนบริหารงานทั่วไป (5)

ส่วนบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการให้บริการและประสานงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานแผนงาน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งานบำรุงรักษาและยานพาหนะ งานบริหารการวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม งานประกันคุณภาพและบริหารองค์ความรู้ งานบริหารวิชาการและบัณฑิตศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานกิจการนักศึกษา และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) นอกจากส่วนบริหารงานทั่วไปจะให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษาแล้ว ส่วนบริหารงานทั่วไปก็ต้องให้บริการระหว่างส่วนบริหารงานทั่วไปด้วยกันเอง ในเรื่องการประสานงาน การทำงานบางงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกัน งานที่ต้องปรึกษาร่วมกัน ดังนั้นการทำงานร่วมกัน หรือมีกิจกรรมใด ๆ ร่วมกันก็ตาม ที่มีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก ๆ ปัญหาต่าง ๆ ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้บางครั้งเกิดความไม่พอใจ ความขัดแย้งระหว่างกันและกัน

ปัญหาความไม่พอใจหรือความขัดแย้งระหว่างบุคคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก เมื่อเกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานใดก็จะทำให้องค์กรนั้น ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการของความขัดแย้งทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม อาจมีสาเหตุมาจาก ความแตกต่างทางความคิด การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน อุปสรรคหรือพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ คุณลักษณะของแต่ละบุคคล การได้รับมอบหมายงานไม่เท่าเทียมกัน การประเมินผลงานที่ไม่ยุติธรรม การเลือกปฏิบัติของผู้บริหาร การบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ฯลฯ (6-7) ทำให้

คนมีอคติต่อกัน มีอคติต่องาน เกีย่งงาน ความเป็นมิตรระหว่างกันลดลง ไม่มีบรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจกัน จนอาจจะกลายเป็นการทำงานกันด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผล เป็นผลให้ผลงานที่ได้ไม่มีคุณภาพ องค์การขาดความเข้มแข็ง ไม่มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน หรือระหว่างส่วนงาน (8-9) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวได้ ทั้งนี้จากการสังเกต การพูดคุย การสอบถาม การถูกร้องเรียน จากอาจารย์ และผู้ร่วมงานกันเอง ทำให้สามารถประเมินเบื้องต้นได้ว่า อาจารย์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ไม่พึงพอใจการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป ในเรื่อง งานล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก การเลือกปฏิบัติ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ที่ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ไม่สามารถหาผู้รับผิดชอบกรณีเกิดการผิดพลาดของงาน ขาดการสื่อสารที่ดี ฯลฯ ซึ่งคาดว่าความไม่พอใจอาจจะเกิดจากปัญหาดังต่อไปนี้คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และการบริหารจัดการของผู้บริหาร (1) เมื่อตระหนักว่าองค์กรมีปัญหาและหากปล่อยให้ปัญหายังคงดำเนินต่อไปเช่นนี้ โดยไม่สามารถระบุหรือประเมินปัญหาที่ชัดเจน เพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จะทำให้เป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการ การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนของคณะฯ ตลอดจนสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นผลงานวิจัยสถาบัน เพราะก่อนที่จะไปทำงานวิจัยพัฒนาคนอื่น สังคมหรือหน่วยงานอื่น จำเป็นต้องวิจัยตัวเองหรือหน่วยงานของเราก่อน หากองค์กรเรายังมีปัญหาและยังไม่มีการจัดการภายในองค์กรที่ดี จะเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนา วางแผน หรือกำหนดนโยบายใด ๆ ดังนั้นในหน่วยงานหรือสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีการบริหารงานที่ละเอียดซับซ้อน จำเป็นต้องมีข้อมูลหรือผลงานวิจัย เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ ของผู้บริหาร นอกจากผู้บริหารจะมีความรู้ความสามารถแล้ว จำเป็นต้องมีข้อมูลที่ทันสมัย จำเป็น เพียงพอ เพื่อจะช่วยในการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
2. เพื่อสำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพทางกายภาพในการทำงาน
3. เพื่อสำรวจประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจข้อมูลจากบุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ทุกคน จำนวน 211 คน ประกอบด้วย อาจารย์ในส่วนงานวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนสังกัดส่วนบริหารงานทั่วไป ไม่รวมนักการภารโรงและลูกจ้างประจำ

วิธีการดำเนินการวิจัยโดยสรุปทฤษฎีและ/หรือ แนวทางความคิดที่นำมาใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550 เทคนิคการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ระบบการบริหารผลงาน ลักษณะและความหมายของการประเมิน แนวคิดเรื่องสภาพปัญหาในองค์กร แนวคิดเรื่องการให้บริการที่ดี แนวคิดเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจ แนวคิดเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการองค์กร แนวคิดเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นำมารวบรวม เรียบเรียงเพื่อให้ได้แบบสอบถาม ที่สามารถสำรวจข้อมูลได้ครอบคลุมตรงตามแต่ละประเด็นที่ต้องการ และนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ผล ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์กรทราบปัญหาที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ประกอบการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น
2. เพื่อให้การทำงานระหว่างส่วนงานวิชาการและส่วนบริหารงานทั่วไป สอดประสานไปในทิศทางเดียวกัน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของคณะฯ
3. เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการนำไปปรับแก้ไขข้อบกพร่องเรื่องการทำงานของผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ดียิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นข้อมูลช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย วางแผนพัฒนาองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัยและผลการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ระหว่าง เดือนตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2552 ให้บุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 211 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุนของส่วนบริหารงานทั่วไป และอาจารย์ในสำนักงานวิชาการ โดยบุคลากรที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 153 คน แบบสอบถามมี 4 ส่วน รวม 70 ข้อ ประกอบด้วย ส่วนที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลาในการติดต่อ ส่วนที่สอง เป็นคำถามเพื่อสำรวจลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 27 ข้อ ส่วนที่สามเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ และส่วนที่สี่ เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร จำนวน 21 ข้อ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 หากแต่ละคำตอบแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหามากกว่าร้อยละ 60 ของข้อคำถามทั้งหมด ถือว่ามีปัญหาด้านนั้น

แบบสอบถามดังกล่าวได้นำไปทดลองโดยให้บุคลากรในส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน และอาจารย์ จำนวน 3 คน ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่ไม่ได้รับคัดเลือกเข้าเป็นกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตอบ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน ของข้อคำถาม แล้วนำไปปรับแก้ให้เกิดความสมบูรณ์ ก่อนนำไปสอบถามจริง คำตอบในแบบสอบถามทุกชุดที่ได้รับ นำมาตรวจสอบความครบถ้วน ลงรหัส และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของผู้ตอบ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่ติดต่อ และร้อยละของปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเรื่อง

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของผู้บริหาร วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทาง ประชากรกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพ ในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ รวมทั้งหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัญหาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ให้บริการกับความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของการบริหาร จัดการ และความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ โดยการ ทดสอบ Chi-Square ที่กำหนดระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ชายร้อยละ 52.0 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 52.7 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 30.7 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.0 และระดับปริญญาเอกร้อยละ 6.7 ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 61.0 ส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 39.0 ทั้งอาจารย์และส่วนบริหารงานทั่วไปมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 14.2 ± 9.7 ปี อายุเฉลี่ย 41.7 ± 9.19 ปี วัตถุประสงค์หรือกิจกรรมของผู้มาติดต่อที่ส่วนบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การขอใช้สถานที่หรือพาหนะ ร้อยละ 84.5 ติดต่อเรื่องการเงินและพัสดุ ร้อยละ 73.0 ติดต่องานวิจัยและบริการวิชาการ ร้อยละ 73.0 ติดต่อพบผู้บริหาร งานบุคคลและแผนงาน ร้อยละ 71.6 งานบัณฑิตศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา ร้อยละ 35.1 ช่วงเวลาที่ติดต่อ คือ เวลา 8.30-12.30 น. ร้อยละ 50.0 เวลา 13.00-16.30 น. ร้อยละ 35.9 ทั้ง 2 ช่วงเวลาข้างต้น ร้อยละ 9.8 และเวลา 12.00-13.00 น. ร้อยละ 4.3

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัญหาในการทำงาน ได้ผลปรากฏดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาเกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ร้อยละ 63.3 ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 84.8 และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร ร้อยละ 64.8

การสำรวจปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มีความเป็นมิตร ร้อยละ 60 มีความพยายามในการทำงาน ร้อยละ 59 การทำงานมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 63.1 มีความ

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

กระตือรือร้น ร้อยละ 45.8 ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ ของผู้ให้บริการ ร้อยละ 48.3 ความอดทน ร้อยละ 52.1 มีการพัฒนาตนเอง ร้อยละ 22.7

ผลการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่าง ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกับ ปัญหาต่าง ๆ ได้ผลปรากฏว่า หน่วยงานที่สังกัดกับเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มี ประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.009 จำแนกเป็น สาขาสถาปัตยกรรมและการวางแผน ร้อยละ 81.8 สาขาวิชาการออกแบบ ร้อยละ 68.8 สาขาวิชาศิลปกรรม ร้อยละ 57.1 และส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 45.2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.001 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 78.1 และส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 47.9 สำหรับความ เกี่ยวข้องระหว่างระดับการศึกษากับความเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.001 ปรากฏว่า เป็นผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและเอก ร้อยละ 77 ผู้จบศึกษาใน ระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 48 แต่สำหรับการวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องของลักษณะ ทางประชากร เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลา ในการติดต่อ กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้บริหาร ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.407 และ 0.782 และการหาความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทางประชากรทุกปัจจัยกับพฤติกรรมการให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพ ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.467 และ 1.00 ส่วนการหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัญหาต่าง ๆ ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.000 และ 0.037

115287

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อภิปราย/วิจารณ์

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนผู้ชายและผู้หญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 14 ปี อายุเฉลี่ย 42 ปี มีช่วงระยะห่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานและระยะห่างระหว่างอายุค่อนข้างมาก การมาติดต่อที่ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อ เรื่อง การขอใช้สถานที่และยานพาหนะ และช่วงเวลาที่มาติดต่อ คือช่วงเช้าหรือเวลา 8.30 – 12.30 น.

ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมพบว่า สภาพปัญหาในการทำงานของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความไม่เพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยี และสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ตลอดจนผู้บริหารขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาเป็นปัญหาที่พบในทุกองค์กร ดังที่มีผู้อธิบายไว้ว่า ทุกองค์กรย่อมมีปัญหาเพียงแต่จะมีวิธีหรือมาตรการจัดการกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพอย่างไร (10) การที่พบว่าปัญหาดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจริง จะสามารถทำให้วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ส่วนบริหารงานทั่วไปในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระบบราชการมานาน ข้าราชการมักจะคุ้นเคยกับระบบการทำงานแบบเดิม ระบบราชการไม่ได้ฝึกข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการ การทำงานจะทำตามคำสั่ง ทำให้ขาดความกระตือรือร้น ตลอดจนไม่มีตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีความยุติธรรม ไม่ได้ประเมินตามผลงานที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้นควรกำหนดมาตรการในการฝึกอบรม เรื่องศิลปะการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการ กลยุทธ์และศิลปะในการสื่อสาร รวมถึงการสร้างระบบการประเมินที่ยุติธรรม (11)

การเป็นสถาบันเทคโนโลยีคือความคาดหวังของบุคลากรเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด ทำให้เครื่องมือที่มีอยู่มีสภาพเก่าและชำรุดเสียหาย รวมถึงบุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบความเพียงพอของอุปกรณ์ ตรวจสอบสภาพและซ่อมบำรุงเครื่องมือที่มีอยู่เดิมอย่างสม่ำเสมอ สำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อหาความเหมาะสมในการจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยี รวมถึงจัดอบรมการใช้งาน

เครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ปัญหาได้เองในเบื้องต้น และสามารถใช้เครื่องมือฯ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่วนปัญหาด้านสถานที่ทำงานที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การมีคนจำนวนมากปฏิบัติงานอยู่ในห้องเดียวกัน ด้วยพื้นที่ที่จำกัด เมื่อมีผู้มาติดต่อบางครั้งขาดความเป็นส่วนตัว บางครั้งเกิดการรบกวนการทำงานระหว่างกัน ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน รวมถึงเครื่องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิไม่ได้มาตรฐานความเย็น ทำให้ลดประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นควรแบ่งห้องเป็นส่วน ๆ ให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน และใช้เครื่องปรับอากาศที่มีมาตรฐานเพื่อให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ตรงกับที่มีผู้อธิบายเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานควรมีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และป้องกันการถูกรบกวนสมาธิในการทำงาน (6)

อาจารย์และผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท - เอก ส่วนมาก เห็นว่า การบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุหลักอาจเกิดจากการขาดการศึกษาด้านการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีนโยบายแต่ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมตามอัตลักษณ์ขององค์กร จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของคณะฯ ผู้บริหารไม่ยอมรับศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ ไม่มีการสร้างกรอบหรือมาตรฐานในการประเมินผลงาน ไม่มีศิลปะในการสื่อสารและสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างบุคลากร ตรงกับรายงานวิจัยของเยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และ ปิณณรชัชวรัตน์ (12) ที่ได้อธิบายว่าการปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย คือ ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ ศึกษาวิชาการด้านการจัดการสมัยใหม่ และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและนำไปพิจารณา ปรับใช้ มีธรรมาภิบาล ไม่มองข้ามความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร แต่พยายามเปลี่ยนแปลงให้อวัฒนธรรมองค์กรมีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหาร ควรจะฝึกอบรมเรื่องภาวะผู้นำ เพื่อพัฒนาทีมงาน เพิ่มทักษะเรื่องศิลปะในการสื่อสาร สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ตลอดจนสร้างมาตรการและกรอบการประเมินผลงาน โดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและยุติธรรม (13-14)

สรุปและเสนอแนะ

การวิจัยนี้สรุปได้ว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีปัญหาอันเกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ไม่เหมาะสม เครื่องมือหรือเทคโนโลยีไม่เพียงพอ สถานที่ทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการของผู้บริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ดังนี้ คือ ควรกำหนดมาตรการในการอบรมคิดปะในการให้บริการแก่บุคลากรทุกคน กำหนดงานหลัก แต่ละบุคคลให้ชัดเจน เพื่อสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลงานได้ โดยต้องเป็นการตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ควรสำรวจความต้องการ จัดหางบประมาณ เพื่อจัดหาเครื่องมือและ เทคโนโลยีให้เพียงพอ และเหมาะสม อีกทั้งควรจัดสถานที่การทำงานให้เกิดความสะดวกสบาย ในการ ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดทำหลักสูตรอบรมเรื่องภาวะผู้นำและเรื่องระบบการ บริหารผลงาน ให้แก่ผู้บริหารทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (2,14) ตรงกับมีผู้ที่อธิบายไว้ว่าภาวะ ผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลในการเปลี่ยนแปลง การใช้วิธีการ คุณลักษณะส่วนตัว ที่บุคคลใน ฐานะผู้นำองค์กรใช้ในการจูงใจ มีอิทธิพลต่อผู้อื่นให้ร่วมมือทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร (15) เพราะผู้บริหารหรือผู้นำที่มีคุณภาพย่อมจะพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามในการจะพัฒนาองค์กร เพื่อขจัดและลดปัญหาของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรที่ จะทำการวิจัยแบบประเมินผลเพื่อสำรวจความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละงานหรือส่วนงานใน องค์กร เพื่อที่จะนำเอาข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับในคณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์ได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

1. สาคร สุขศรีวงศ์ : การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5 บริษัท จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 336 หน้า, 2552.
2. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.), กรุงเทพฯ. 169 หน้า, 2549.
3. พระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2551, หน้า 97, 2551.
4. ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551
5. คำสั่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ 0683/2552 เรื่อง การจัดสรรอัตรากำลังในหน่วยงานภายในของส่วนงานวิชาการ, 2552.
6. วิชัย โดสุวรรณจินดา : ครบเครื่องเรื่องงานธุรการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ. 256 หน้า, 2551.
7. รังสรรค์ เลิศในสัตย์ (แปล) : เทคนิคการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ. 232 หน้า, 2551.
8. นาคี แก้วภิญโญ : คู่มือนักบริหาร. อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ. 340 หน้า, 2552.
9. วิภาส ทองสุทนต์ : การบริหารจัดการที่ดี. อินทภาษา, กรุงเทพฯ. 300 หน้า, 2551.
10. วรภัทร์ ภูเจริญ จีระพงษ์ พรกุล และชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์ : KPI ทำให้ง่าย ๆ. อริยชน, กรุงเทพฯ. 184 หน้า, 2550.
11. ฉัฐฐา วินิจนัยภาค : ปัจจัยเชิงเหตุผลของพฤติกรรม จริยธรรมของข้าราชการ. ว.การ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 14(1) : 9-341, 2550.
12. เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปัทมพร ชัชวรัตน์ : กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ การศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล ในสังกัดพระบรมราชชนก. ว.มหาวิทยาลัยราช ภัฏยะลา, 2(2) : 139-149, 2550.
13. ณรงค์วิทย์ แสนทอง : มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 136 หน้า, 2550.

14. อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ : ระบบการบริหารผลงาน. เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 272 หน้า, 2553.
15. มานิต บุญประเสริฐ : การพัฒนาภาวะผู้นำในระดับอุดมศึกษา. รายงานการวิจัยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 217 หน้า, 2550.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย ที่ได้รับทุนวิจัยเงินรายได้ ปีงบประมาณ 2553 ซึ่งต้องการนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป สำรวจความเพียงพอของเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและสภาพกายภาพในการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของคณะฯ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรสังกัดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จึงถือเป็นโอกาสดีอย่างยิ่งที่จะช่วยคณะฯ ในเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเห็นของท่าน เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่าน มีความสำคัญยิ่งต่อผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบให้ทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามนี้มี 4 ตอน จำนวน 70 ข้อ ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ
- ตอนที่ 2 สำรวจพฤติกรรมการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 27 ข้อ
- ตอนที่ 3 สำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ
- ตอนที่ 4 สำรวจประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร จำนวน 21 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2552 ที่ นางสาวกัททิรา บุญญานนท์ กลุ่มวิชาการวางแผนภาคและเมือง หรือนางเพชรรัตน์ ลิ้มปัสวีส์ สำนักงานคณบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ผู้วิจัย

นางสาวกัททิรา บุญญานนท์ โทร. 5191

นางเพชรรัตน์ ลิ้มปัสวีส์ โทร. 3538

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย × หรือ × ลงในช่อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับผู้วิจัย

	หมายเลขแบบสอบถาม
1.1 เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1
1.2 อายุ ปี	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2
1.3 ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3
1.4 หน่วยงานที่สังกัด <input type="checkbox"/> ส่วนบริหารงานทั่วไป งาน..... <input type="checkbox"/> สาขาวิชาสถาปัตยกรรมและการวางแผน <input type="checkbox"/> สาขาวิชาการออกแบบ <input type="checkbox"/> สาขาวิชาศิลปกรรม	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4
1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5
1.6 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม <input type="checkbox"/> ศาสตราจารย์ <input type="checkbox"/> รองศาสตราจารย์ <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป <input type="checkbox"/> นักวิเคราะห์นโยบายและแผน <input type="checkbox"/> นักวิชาการการเงินและบัญชี/นักวิชาการพัสดุ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> นักวิชาการศึกษา/นักวิชาการช่างศิลป์/นักวิชาการ โสตฯ <input type="checkbox"/> นักวิชาการคอมพิวเตอร์/เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> ช่างเทคนิค/ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงานบริหาร/ครู <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 วัตถุประสงค์/กิจกรรมที่ท่านมาติดต่อที่สำนักงานคณบดี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> สอบถามข้อมูลทั่วไป | <input type="checkbox"/> 8 |
| <input type="checkbox"/> ขอใช้รถ | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> ขอใช้ห้องประชุม | <input type="checkbox"/> 10 |
| <input type="checkbox"/> ขอใช้ห้องเรียน/ห้องสอบ | <input type="checkbox"/> 11 |
| <input type="checkbox"/> ทนศึกษาต่อ | <input type="checkbox"/> 12 |
| <input type="checkbox"/> ทนวิจัย | <input type="checkbox"/> 13 |
| <input type="checkbox"/> ประกันคุณภาพ | <input type="checkbox"/> 14 |
| <input type="checkbox"/> สอบถามข้อมูลด้านวิจัยและบริการวิชาการ | <input type="checkbox"/> 15 |
| <input type="checkbox"/> การจัดทำแผนงาน | <input type="checkbox"/> 16 |
| <input type="checkbox"/> ทำเอกสารการสอน | <input type="checkbox"/> 17 |
| <input type="checkbox"/> ติดต่อซ่อมบำรุง | <input type="checkbox"/> 18 |
| <input type="checkbox"/> เบิกจ่ายพัสดุ | <input type="checkbox"/> 19 |
| <input type="checkbox"/> สอบถามระเบียบฯ พักดู | <input type="checkbox"/> 20 |
| <input type="checkbox"/> สอบถามระเบียบฯ การเงิน | <input type="checkbox"/> 21 |
| <input type="checkbox"/> ยืมเงิน/เบิกเงิน | <input type="checkbox"/> 22 |
| <input type="checkbox"/> สอบถามข้อมูลบัณฑิตศึกษา | <input type="checkbox"/> 23 |
| <input type="checkbox"/> งานบุคคลหรือสวัสดิการ | <input type="checkbox"/> 24 |
| <input type="checkbox"/> งานกิจกรรมนักศึกษา | <input type="checkbox"/> 25 |
| <input type="checkbox"/> พบผู้บริหาร | <input type="checkbox"/> 26 |
| <input type="checkbox"/> การจัดอบรม ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 27 |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | <input type="checkbox"/> 28 |

1.8 ช่วงเวลาใดส่วนใหญ่ที่ท่านติดต่อส่วนบริหารงานทั่วไป

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> เวลา 8.30 - 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 29 |
| <input type="checkbox"/> เวลา 12.00 - 13.00 น. | |
| <input type="checkbox"/> เวลา 13.00 - 16.30 น. | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ü หรือ × ลงในตารางตามความคิดเห็นของท่านในตอนต้นที่ 1, 2 และ 3

ตอนที่ 2 ตรวจสอบพฤติกรรมกาให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป

ผู้ให้บริการมีคุณลักษณะต่อไปนี้หรือไม่	ใช่	ไม่ใช่	
2.1 หน้าตาอึมเข้ม			<input type="checkbox"/> 30
2.2 พุดจาสุภาพ			<input type="checkbox"/> 31
2.3 ทักทายท่านทันทีเมื่อท่านเดินเข้าไปติดต่อ			<input type="checkbox"/> 32
2.4 อธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงานได้อย่างชัดเจน			<input type="checkbox"/> 33
2.5 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย			<input type="checkbox"/> 34
2.6 สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างละเอียด			<input type="checkbox"/> 35
2.7 ยินดีอธิบายซ้ำหากผู้รับบริการไม่เข้าใจ			<input type="checkbox"/> 36
2.8 สามารถชี้แจงปัญหาหากงานไม่สามารถลุล่วงได้อย่างมีเหตุผล			<input type="checkbox"/> 37
2.9 มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี			<input type="checkbox"/> 38
2.10 สามารถทำงานให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาจำกัด			<input type="checkbox"/> 39
2.11 แก้ไขปัญหา ชี้แจงข้อสงสัย โดยไม่เลือกปฏิบัติ			<input type="checkbox"/> 40
2.12 เมื่อท่านมีปัญหายามช่วยเหลือนด้วยความเต็มใจ			<input type="checkbox"/> 41
2.13 ยินดีช่วยเหลือท่านแม้จะไม่ใช่นหน้าที่ของตนเอง			<input type="checkbox"/> 42
2.14 ทำงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาตามที่ท่านต้องการ			<input type="checkbox"/> 43
2.15 ทำงานได้ผลลัพท์ตรงกับความต้องการของท่าน			<input type="checkbox"/> 44
2.16 สามารถติดตามงานได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด			<input type="checkbox"/> 45
2.17 ให้ข้อมูล ข่าวสารที่มีความทันสมัยและถูกต้อง			<input type="checkbox"/> 46
2.18 สามารถทำหน้าที่แทนผู้อื่นในหน่วยงานได้ในบางกรณี			<input type="checkbox"/> 47
2.19 ไม่ปฏิเสธงานหรือไม่เกียจงาน			<input type="checkbox"/> 48
2.20 เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่แสดงท่าทางหงุดหงิดหรือไม่พอใจ			<input type="checkbox"/> 49
2.21 ยึดติดกับระเบียบฯ กฎเกณฑ์ มากเกินไป			<input type="checkbox"/> 50
2.22 สามารถควบคุมท่าทางและน้ำเสียงเมื่อเกิดความขัดแย้ง			<input type="checkbox"/> 51
2.24 ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ			<input type="checkbox"/> 52
2.25 ยอมรับผิดเมื่อทำงานผิดพลาด			<input type="checkbox"/> 53

2.26 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 **สำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน**
ของส่วนบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

ลักษณะความเพียงพอของเครื่องมือและสภาพกายภาพ	ใช่	ไม่ใช่	
3.1 คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ในส่วนบริหารงานทั่วไปทันสมัย			<input type="checkbox"/> 54
3.2 คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในส่วนบริหารงานทั่วไปเพียงพอ			<input type="checkbox"/> 55
3.3 อินเทอร์เน็ตและระบบสารสนเทศ ในส่วนบริหารงานทั่วไปใช้งานได้ดี			<input type="checkbox"/> 56
3.4 โทรศัพท์ เพียงพอ และใช้งานได้ดี			<input type="checkbox"/> 57
3.5 พื้นที่สำหรับทำงานในส่วนบริหารงานทั่วไปเพียงพอ ไม่คับแคบ			<input type="checkbox"/> 58
3.6 โต๊ะทำงานของผู้ให้บริการส่วนใหญ่ เป็นระเบียบเรียบร้อย			<input type="checkbox"/> 59
3.7 สถานที่ทำงานของส่วนบริหารงานทั่วไปสะอาด			<input type="checkbox"/> 60
3.8 พื้นที่ในการทำงานเมื่อท่าน ไปติดต่อเป็นสัดส่วน ไม่ถูกรบกวน			<input type="checkbox"/> 61
3.9 ห้องน้ำในสำนักงานครบคิสะอาด			<input type="checkbox"/> 62
3.10 สถานที่ทำงานมีบรรยากาศการทำงานที่ดี			<input type="checkbox"/> 63
3.11 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย			<input type="checkbox"/> 64
3.12 มีป้ายบอกชัดเจน สำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ			<input type="checkbox"/> 65
3.13 มีที่พักคอยอย่างเป็นสัดส่วน			<input type="checkbox"/> 66

3.14 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพของคณะฯ

.....

.....

ตอนที่ 4 ดำรงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร

ลักษณะการบริหารจัดการภายในคณะฯ	ใช่	ไม่ใช่	
4.1 คณะฯ ให้ความสำคัญต่อเรื่องการเพิ่มพูนความรู้และการพัฒนาบุคลากร			<input type="checkbox"/> 67
4.2 คณะฯ ให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน			<input type="checkbox"/> 68
4.3 บรรยากาศของคณะฯ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง			<input type="checkbox"/> 69
4.4 บุคลากรให้ความใส่ใจที่จะพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน			<input type="checkbox"/> 70
4.5 ท่านพึงพอใจการบริหารจัดการของหัวหน้าหน่วยงาน			<input type="checkbox"/> 71
4.6 ท่านพอใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่าน			<input type="checkbox"/> 72
4.7 ท่านได้รับการมอบหมายและการแบ่งงานที่เป็นธรรม			<input type="checkbox"/> 73
4.8 ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม			<input type="checkbox"/> 74
4.9 ผู้บริหารได้สื่อสารนโยบาย ทิศทาง และกลยุทธ์ต่างๆ ในการทำงานให้บุคลากรทราบอย่างชัดเจน			<input type="checkbox"/> 75
4.10 ผู้บริหารรับฟังปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปพิจารณา ปรับใช้			<input type="checkbox"/> 76
4.11 ผู้บริหารมีความยุติธรรมต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียม			<input type="checkbox"/> 77
4.12 ผู้บริหาร บริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้			<input type="checkbox"/> 78
4.13 เมื่อมีปัญหาหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ผู้บริหารจะขอความคิดเห็นเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมพิจารณา			<input type="checkbox"/> 79
4.14 ผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจและร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ ๆ			<input type="checkbox"/> 80
4.15 ท่านพอใจในระบบการทำงานปัจจุบัน			<input type="checkbox"/> 81
4.16 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตัวท่าน			<input type="checkbox"/> 82
4.17 ท่านได้พัฒนาทักษะและเรียนรู้จากการทำงาน			<input type="checkbox"/> 83
4.18 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคณะฯ อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี			<input type="checkbox"/> 84
4.19 ท่านรู้จักบุคลากรในคณะฯ เกิน 40%			<input type="checkbox"/> 85
4.20 การทำงานไม่ติดขัดแม้ในขณะที่คนปกติไม่อยู่ในระยะเวลา 3-5 วัน			<input type="checkbox"/> 86

4.21 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการในคณะฯ.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้