



รายงานผล

การสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
(ด้านการบริหารจัดการ)

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน โดยสมเด็จพระราชปิตุจฉาเจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร ทรงมีพระเมตตาต่อการศึกษา ของกุลสตรีไทย จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2475 และได้พัฒนาปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2513 จนกระทั่ง วันที่ 14 พฤศจิกายน 2517 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รั่ววิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ และสมาคมศิษย์เก่าฯไว้ "ในพระบรมราชูปถัมภ์" และใน 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามสถาบันราชภัฏ แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศ เป็นเหตุให้เปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และต่อมาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 และได้ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พุทธศักราช 2547 ยังผลให้สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ยกฐานะเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี" ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 (มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ , 2563)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ กำหนดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะ 20 ปี ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นการเริ่มต้นการพัฒนาการวางแผนและการปรับโครงสร้างองค์กรในทุกมิติได้ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2560 - 2564 และแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ มีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ มหาวิทยาลัยจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น ๆ ให้แก่คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คณะอนุกรรมการสภามหาวิทยาลัยด้านงบประมาณและการเงิน สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ รับทราบและพร้อมให้ข้อวินิจฉัย ข้อเสนอแนะ ขอสั่งการ แนวทางการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ในปีงบประมาณถัดไป

มหาวิทยาลัยจึงทบทวนแนวทางการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ศึกษาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ตามแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการ ตามแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ข้อมูลพื้นฐานของ มหาวิทยาลัยเพื่อประกอบการวิเคราะห์ศักยภาพของมหาวิทยาลัย ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในทุกมิติ นโยบายแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล กระทรวง กฏระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต่อภาระกิจของมหาวิทยาลัยจะต้องดำเนินการ มหาวิทยาลัยได้รับความร่วมมือจากบุคลากร ผู้บริหาร ร่วมกันกำหนดเป้าหมายขององค์กรระยะ 5 ปี และได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายแผนระยะ 20 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2565 - 2569) พัฒนามหาวิทยาลัยมุ่งการ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด เปิดโอกาสการเข้าถึงการศึกษาอย่างไร้ขอบเขต

การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยฯ จะเป็นองค์กรทางวิชาการแต่เนื่องด้วยความรับผิดชอบที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทำให้มหาวิทยาลัยฯ จำเป็นต้อง

ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ทั้งนี้สภาพการแข่งขันในปัจจุบันได้เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า “คุณภาพ” คือกลยุทธ์ที่มีความสำคัญยิ่งของการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชน กระแสในการปรับปรุงองค์กรก็เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการหรือบุคลากรเองด้วย ทำให้หลายๆ องค์กรที่ให้ความสำคัญเรื่อง “คุณภาพของการบริหารจัดการ” ต่างประสบความสำเร็จ ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญรูปแบบระบบบริหารที่มีคุณภาพที่ได้คิดค้นและออกแบบมาอย่างสมบูรณ์ แล้ว อาทิเช่น รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์ม บอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) รางวัลเดมมิ่ง (The Deming Prize) รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (The Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งแต่ละระบบมีลักษณะพิเศษที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ การนำมาประยุกต์ใช้เป็นหน้าที่ของแต่ละองค์กรที่ต้องสังเคราะห์รูปแบบ วิชาการที่ดีที่สุดที่มีความ สอดคล้องเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อใช้ตรวจวินิจฉัยหรือประเมินองค์กรตนเอง (self-assessment) ที่ทำให้องค์กรสามารถรู้จุดแข็ง (strengths) หรือจุดอ่อน (weaknesses) เพื่อนำมาได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล , 2542, คำนำ)

ในยุคปัจจุบันกระบวนการบริหารจัดการองค์การจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กรเพื่อการดำรงอยู่อย่างมีเสถียรภาพ อย่างมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ในขณะเดียวกันการปรับบริบทโครงสร้างการบริหารหรือกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทใหม่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร กระบวนการและวิธี วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ อย่างไรก็ตาม การบริหารจำเป็นที่จะต้องมึลักษณะของความเป็นศิลปะไปพร้อมกับอาศัยทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยการบริหารควบคู่กัน ซึ่งปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญประกอบด้วย 4 ปัจจัย หรือ 4M's อันประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) และด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine) แต่ทั้งนี้ในปัจจุบันมีปัจจัยที่ส่งผลในการบริหารงานให้สำเร็จเพิ่มขึ้นอีก 2 ปัจจัยที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัย คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) และ ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

จากแนวคิดดังกล่าว คณะผู้สำรวจจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารผลการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เนื่องจากกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจที่มีมากมายดังกล่าวจะไม่มีทางประสบผลสำเร็จได้หากการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อรับการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (The Thailand Quality Award: TQA) ตามที่มหาวิทยาลัยฯ ได้วางแผนไว้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาในหัวข้อดังกล่าวนี้ เป็นปฐมบทที่จะพัฒนาหรือต่อยอดในการพัฒนารูปแบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ด้านการบริการวิจัย
2. เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพสภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT)

ขอบข่ายของการดำเนินงาน

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอบเขตและกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย
2. เก็บข้อมูล และสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. รายงานผลการสำรวจความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังด้านบริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. สามารถนำข้อมูลผลการสำรวจความคาดหวังด้านบริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ในการวางแผน กำหนด กลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
3. มหาวิทยาลัยนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นด้าน บริการวิจัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษารวบรวมข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยของการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมถึงการศึกษาวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัย บทความ วิทยานิพนธ์ หนังสือ สารสาร เว็บไซต์ และเอกสารทางวิชาการอื่นๆ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยฯ โดยได้แบ่งแบบสอบถามแยกตามกลุ่มผู้ได้เสียดังนี้

กลุ่มที่ 1 ศิษย์เก่า โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 3: กิจกรรม/สิ่งที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยทำ/ดำเนินการให้ศิษย์เก่า

ส่วนที่ 4: สิ่งที่ท่านรู้สึกชอบ/ประทับใจมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5: สิ่งที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 6: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

กลุ่มที่ 2 บุคลากร โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : สภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

กลุ่ม 3 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : สภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

2. ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากร คือ

1.1 ศิษย์เก่า

1.2 บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวนบุคลากรทั้งหมด 1,042 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 534 คน สายสนับสนุน จำนวน 508 คน จำแนกตามประเภทของบุคลากรได้ดังนี้ ข้าราชการ 88 คน ลูกจ้างประจำ 20 คน พนักงานราชการ 20 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 669 คน เจ้าหน้าที่ประจำ ตามสัญญาจ้าง 52 คน และลูกจ้างชั่วคราว 193 คน

1.3 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ

2.1 ศิษย์เก่า

2.2 บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2.3 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

กำหนดขอบเขตระยะเวลาของการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2563 จนถึงเดือน มกราคม พ.ศ.2564 รวมระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศิษย์เก่า หมายถึง บุคคลผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท หรือปริญญาเอกจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ทั้งที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ หัวหน้าหน่วยงาน ศูนย์ หรือสำนัก ผู้บริหารคณะ หรือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง หรือ ลูกจ้างชั่วคราว

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ หมายถึง

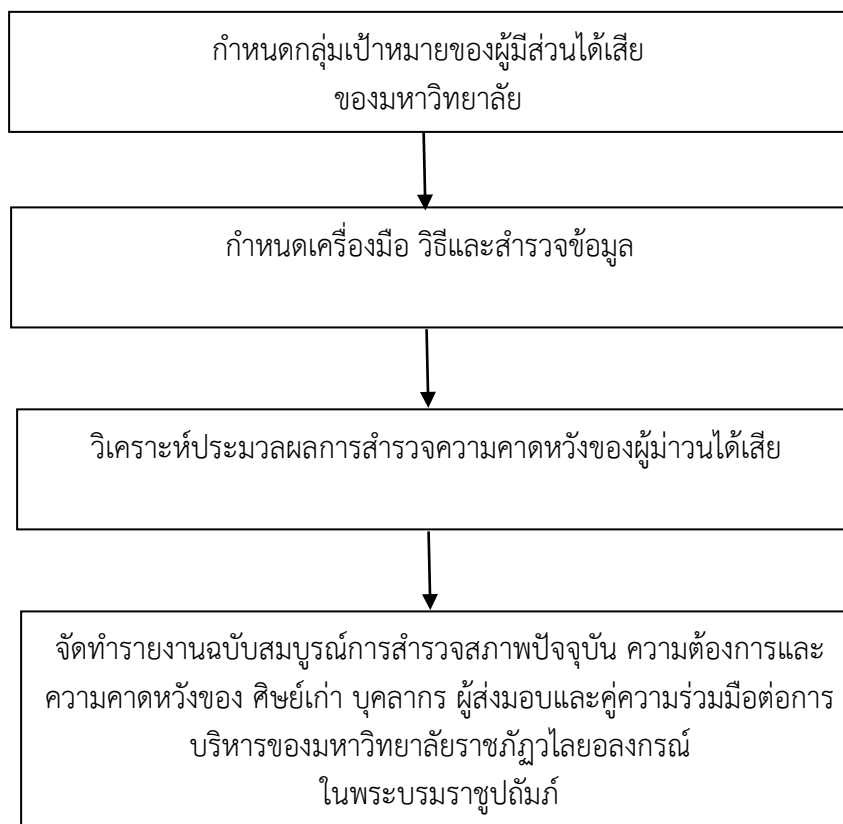
1) ผู้ส่งมอบบริการพื้นฐาน เช่น 1) บริการสาธารณูปโภค: น้ำ ไฟ โทรศัพท์ ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร 2) สุขอนามัยและสวัสดิการ: แม่บ้าน โรงอาหาร ร้านค้าในพื้นที่เช่า 3) สุขภาพและความปลอดภัย: งานจราจร การซ่อมบำรุงอาคารและอุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อม

2) ผู้ส่งมอบที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น 1) ระบบสารสนเทศด้านการเรียนการสอน เช่น CMS Google Classroom และ การจัดหาอุปกรณ์ด้านวิทยาศาสตร์เฉพาะทาง 2) การจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการวิจัย 3) บริการเทคโนโลยี การสื่อสาร 4) การประชาสัมพันธ์และการบริหารการเงิน

3) มหาวิทยาลัย/ หน่วยงานคู่สัญญา/ โรงเรียน/ชุมชน เช่น 1) มหาวิทยาลัยที่ร่วมทำ MOU ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อ พัฒนานักศึกษาและบุคลากรใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดโครงการร่วมกัน หรือ โรงเรียนร่วมเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่การเรียนระดับอุดมศึกษา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยาร่วมวิจัย และวิชาการ 3) ชุมชนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี 10 ตำบล และ จังหวัดสระแก้ว 11 ตำบลให้ ความร่วมมือด้านวิชาการ

4) องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน – องค์กรระหว่างประเทศ เช่น 1) การศึกษาดูงาน การฝึกงาน การ ร่วมผลิตบัณฑิต การสนับสนุน ทุนการศึกษา สิ่งสนับสนุนด้าน การเรียนการสอน ความร่วมมือ จัดการศึกษาทุกระดับ 2) เครือข่าย สนับสนุนด้าน งบประมาณการวิจัย การ พัฒนางานด้านทรัพย์สิน ทางปัญญา 3) องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น สนับสนุนแหล่ง งบประมาณเพื่อ การบริการ วิชาการและให้ ความร่วมมือด้าน วิชาการ

วิธีการขั้นตอนในการสำรวจและการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย



ภาพที่ 1 วิธีการขั้นตอนในการสำรวจ และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหาร

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย

กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จากหมวดโครงสร้างองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยประชุมร่วมกันกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการจัดการเรียนการสอน
- 1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการวิจัย
- 1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านการบริการวิชาการ
- 1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านผู้ประกอบการ
- 1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายด้านบริหารจัดการ

การกำหนดเครื่องมือ แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ วิธีการสำรวจข้อมูล ด้านบริการวิจัย

1) ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 90) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เป็นสิ่งที่ ผู้บริโภค ต้องการหรือคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น เพื่อน นักการตลาด และข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอ ข่าวสารที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริง จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความคาดหวังในผลิตภัณฑ์นั้น สูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความ ไม่พอใจ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตาม ผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดย ยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ตัวอย่าง บริษัท Compaq มีการรับประกันการทำงานและอุปกรณ์ประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลา 3 ปี สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ นักการตลาดจะต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาและแนวความคิดทางการตลาด

พาราสุรานาม (อ้างถึงใน ปาริชาติ หัตถะแสน, 2549:13) ได้กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นลูกค้าซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลกา ซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับความต้องการ คือ สิ่งที่ปลูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึก ของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานะของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ ดังต่อไปนี้ คริสโตเฟอ เอช ล็อค แซนด้า แวนเดอเมอวี และ บาร์บารา เลวิส (1966 : 123 -125)

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะมีความผันแปรในสถานการณ์ แตกต่างกันไป เช่น ความคาดหวังต่อการให้บริการ ให้คำปรึกษาจากนักบัญชีที่เกี่ยวกับการขอคืน ภาษีจะแตกต่างจากความคาดหวังต่อการขอคำปรึกษาจากสัตวแพทย์ในการรักษาสัตว์ นอกจากนั้น ความคาดหวังของลูกค้าต่อผู้ให้บริการแต่ละรายในอุตสาหกรรมเดียวกันยังมีความแตกต่างกัน เช่น ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะไม่มีการบริการอาหารในเที่ยวบินระยะสั้นในประเทศ แต่ลูกค้าจะคาดหวังว่าจะต้องมีการบริการอาหารในเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น

2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชาชนที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่ม ผู้ชาย กับผู้หญิง กลุ่มคนหนุ่มสาวกับผู้สูงอายุ กลุ่มพนักงานที่ทำงานในโรงงานกับกลุ่มพนักงานที่ทำงานในสำนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นยังพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคยังแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่น ผู้โดยสารรถไฟฟ้าในประเทศ กรีซ อาจยอมรับได้หากรถไฟมาสายกว่าที่กำหนด หลายชั่วโมงแต่ใน สวิสเซอร์แลนด์ จะจัดเวลาที่รถไฟมาสายกว่าเวลาที่กำหนดเป็นวินาที

3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ จะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์จากการรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ซึ่งแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือจากผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาก่อนแต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่เคยมีประสบการณ์ต่อการบริการที่มีความเกี่ยวข้องมาก่อน ลูกค้าจะเปรียบเทียบจากความคาดหวังก่อนซื้อซึ่งจะเกิดจากปัจจัยด้านต่างๆ เช่น การบอกปากต่อปาก การโฆษณา หรือการนำเสนอของพนักงานขาย

พาราสุรามานและแบรี (อ้างถึงใน ปาริชาต หัตถะแสน, 2549:13) ได้ระบุถึงปัจจัยหลัก ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ

1. การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

ความคาดหวังของผู้มารับบริการเป็นส่วนประกอบสำคัญ ในการวัดระดับความพึงพอใจซึ่งระดับความพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวัง ของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีได้ 3 แบบด้วยกัน คือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับระดับ ความคาดหวัง ผู้มารับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของข้อเสนอตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินความคาดหวังผู้มารับบริการก็จะยิ่งมีความพอใจมากขึ้น หรือประทับใจ

ซาบิน (อ้างใน ปาริชาต หัตถะแสน, 2549 : 14) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า พฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม มักจะแสดงออกโดยอาศัยความนึกคิดคาดคะเนว่า ผู้อื่น เป็นว่าดำรงตำแหน่งนั้น ควรปฏิบัติเช่นไร เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ส่วนมากผู้ดำรงตำแหน่งในตำแหน่งหนึ่งมักจะสังเกตเห็นหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งอื่น แล้วก็กำหนดหน้าที่ให้กับตำแหน่งของตนเอง ตามลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งการสังเกตและการคาดคะเนไม่ตรงกับผู้ดำรงตำแหน่งมักไม่สบายใจเวลาดำเนินการอย่างไรลงไปตรงกับการคาดคะเน ความไม่ สบายใจเช่นนี้มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ด้วย

สตูนิย์ ธีรดากร (2525 : 92) ให้ความหมายของ ความคาดหวัง ที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์ กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่า ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมี ประสบการณ์เดิมมาก่อนในชีวิตของคนเรานั้น สิ่งที่คาดหวังไว้กับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ เรียกว่า “ Discrepancy ” จะเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ตื่นตัวได้

สุรางค์ จันทร์เอม (2525 : 54 - 55) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวัง คือความเชื่อว่าสิ่งใดที่น่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้น ได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคล เช่น บุคคลเคยมีประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน กับประสบการณ์ใหม่ก็อาจทำการคาดหวังได้ไม่พลาดเกินไป หรืออาจจะคาดหวังได้ถูกต้องบุคคลที่ ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนในสิ่งใดมักจะไม่มี การคาดหวังในสิ่งนั้นหรือหากมีการคาดหวังก็มัก ไม่เกิดขึ้นจริงตามที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังที่ไม่ประสบความสำเร็จช่วยให้บุคคลมีทัศนคติต่อตนเองไปในทางที่ดีขึ้น

ความคาดหวังหมายถึงความคิดปรารถนาที่บุคคลต้องการจะได้รับจากการใช้บริการโดยอาจเกิดจากประสบการณ์ที่เคยได้รับในอดีตซึ่งภายหลังจากได้รับบริการแล้วหากสมปรารถนาก็จะ เกิดความพึงพอใจตรงข้ามหากสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการไม่สมปรารถนาก็จะเกิดความไม่พอใจ

1.2 ลักษณะของความคาดหวัง

เทอร์เนอร์ (อ้างถึงในปาริชาต หัตถะแสน, 2549:15) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่าลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเหมือนกับ “ การเล่นเกมละครเวที ” กล่าวคือ ต้องมีผู้แสดงผู้ชมและมีบทบาทสำหรับผู้แสดง คือ

1. ความคาดหวัง หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่างๆทางสังคมจะสามารถเปรียบเทียบได้เช่น กับละครซึ่งประกอบด้วยตำแหน่งต่างๆทางสังคมมากมาย โดยมีบรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลควรจะมี

พฤติกรรมในสังคม เช่น กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและ ควบคุมโดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเจตนาของสังคมที่แตกต่างกันไป

2. ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่นๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่ง เปรียบเสมือนรูปแบบที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวแล้ว บุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อที่บุคคลจะได้คาดหวังพฤติกรรมของ บุคคลอื่นในสังคม ที่แสดงออกและสามารถมีปฏิสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคม และบุคคลอื่นๆ

3. ความคาดหวังจากผู้ชม หมายถึง เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ใน สถานภาพต่างๆ กันซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เป็นความคาดหวัง สรุปว่า ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกันกับเป้าหมาย และการดำเนินการกระทำ ไปสู่เป้าหมายที่คาดหวังไว้ผลที่ได้จากกระทำให้สำเร็จไปตามเป้าหมายนั้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของตัว บุคคลนั้นด้วย

1.3 แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภค

ผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพการบริการยังทำให้ทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกันคือ

1) ความต้องการส่วนบุคคล ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกัน ออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

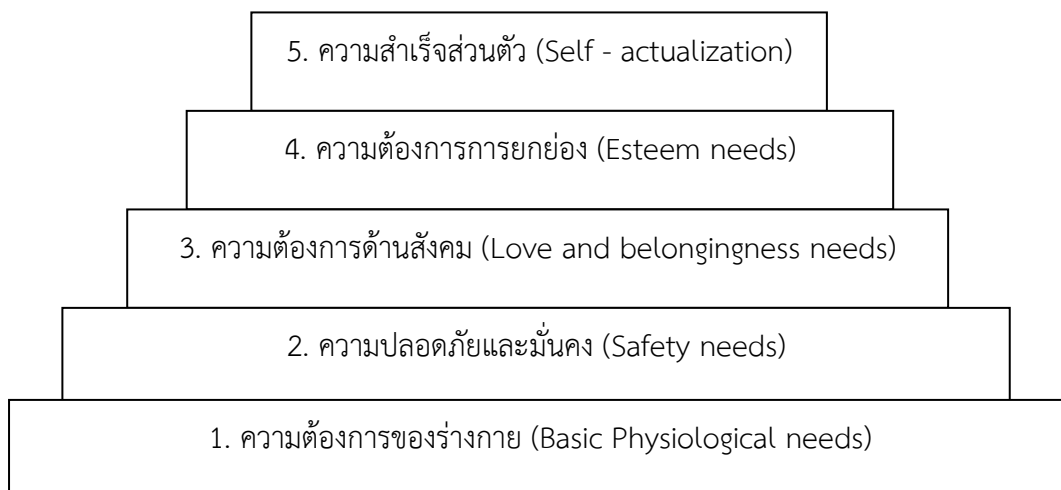
2) การบอกต่อแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ คือข้อมูลของผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคอื่นๆ ที่เคยได้รับการจากผู้ให้บริการมาแล้ว โดยอาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนให้ มาใช้บริการซื้อตำหนักหรือค่าบอกเล่าต่างๆเกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

3) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภคการที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรง ต่างๆเกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกันเพราะประสบการณ์ ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำประสบการณ์เหล่านั้นไว้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อการส่งเสริมการขาย ล้วนแต่มีบทบาท สำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

พัชรี ฮาลาก (2538 : 10 - 11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองความต้องการ ดังนั้นความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันแทบจะแยกไม่ออก เพราะถ้ามนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังจะตามมาแล้วกระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายอย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับที่ตนต้องการแล้ว ก็จะมีการคาดหวัง ถึงสิ่งที่อยู่สูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (สมพงษ์ เกษมลิน, 2526 : 46) ได้อธิบายเรื่องความต้องการของมนุษย์ว่ามี 5 ขั้น ด้วยกัน เขียนเป็นรูปปิรามิดแห่งความต้องการและ อธิบายแต่ละขั้นได้ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปปิรามิดแห่งความต้องการของ มาสโลว์
ที่มา : เสรี วงษ์มณฑา(อ้างในปาริชาติ หัตถะเสน, 2549:16)

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย เป็นระดับความต้องการระดับแรกซึ่งความต้องการพื้นฐานเป็นความต้องการเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด ความต้องการทางสรีระ ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม การขับถ่าย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต คือ ความต้องการ การปกป้องคุ้มครอง ต้องการด้านความมั่นคงในชีวิต ต้องการระเบียบวินัย ต้องการพ้นจาก อันตราย หรือต้องการสุขภาพที่แข็งแรง ต้องการมีอนามย์ที่ดี เช่น น้ำประปา ตอบสนองขั้นที่ 1 ได้แต่ตอบสนองขั้น 2 ไม่ได้ จึงเกิดน้ำดื่มตราสิงห์ น้ำดื่มโพลาริส เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม ความรู้สึกที่ดี ความเป็นมิตรการยอมรับหรือบาง ตำราเรียกว่าความต้องการความรัก คือความรู้สึกที่ดีต่อกัน การยอมรับ ซึ่งบางครั้งความต้องการ ยอมรับในสังคมทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่น การใช้สินค้าที่มียี่ห้อดัง การรับประทานอาหารใน ที่หรูหรา การซื้อของขวัญให้ผู้อื่นในราคาแพง เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านอิโก้ : ความภาคภูมิใจ ชื่อเสียง สถานภาพและเคารพตัวเอง ความต้องการความภาคภูมิใจในความเป็นตัวของตัวเอง ข้อนี้มักเกิดกับคนที่ฐานะดีเพราะในขั้นนี้ ไม่ได้ทำอะไรเพื่อคนอื่น ทำเพื่อตัวเองทำเพื่อให้รางวัลชีวิตกับตัวเอง

ขั้นที่ 5 ความสนใจ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะตอบสนองศักยภาพส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยทุกสิ่งที่คุณมีความสามารถจะต้องเป็นตามคำอธิบายของมาสโลว์ที่ว่าสิ่งที่คุณสามารถเป็นไปได้เขาก็จะต้องเป็นไปได้ เช่น ความต้องการเป็นดารา นักกีฬาที่มีความสามารถใน การกีฬาประเภทต่างๆ เป็นความต้องการในความสามารถของบุคคลเพื่อการสร้างสรรค์

1.4 การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตาม ความคิดของเดอ เช็ค โดว่า การกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจากขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วย ดังที่ เดอ เช็คโด ได้กล่าวไว้ ว่า การที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จใน การทำงานมาก่อน ก็จะทำให้การกำหนดความคาดหวัง ในการทำงานคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียง ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับ ความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึก ล้มเหลว จากการที่วาระระดับความคาดหวัง ไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 : 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนด ความคาดหวัง ของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็น ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นอาจจะเป็นรูปธรรมหรือ นามธรรมก็ได้ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์ นั้น จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้ จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือ นามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิ หลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

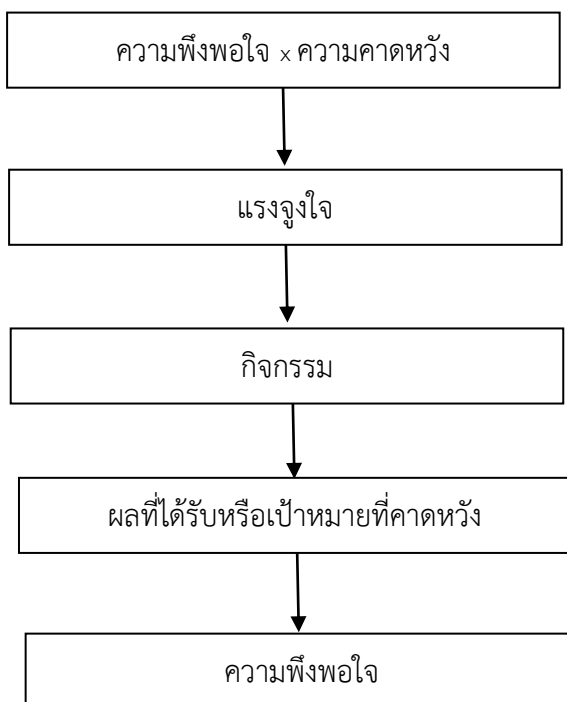
สรุปว่า การกำหนดความคาดหวังผลลัพธ์ออกมาจะประสบความสำเร็จเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับโอกาส ความยากง่ายของสิ่งที่ต้องการ ถ้ามีการกำหนดความคาดหวังไว้สูงหรือสิ่งที่ คาดหวังยากต่อการดำเนินการ เพื่อให้ได้ตามความต้องการก็จะเกิดความท้อแท้ เพราะคิดว่าไม่คุ้มค่า กับการลงทุนลงแรงกระทำลงไป

1.5 ทฤษฎีความคาดหวังวิกเตอร์ วรูม

ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม (อ้างในปาริชาติ หัตถะเสน, 2549:18) ได้รับ อิทธิพลจาก แนวความคิดจากนักจิตวิทยารุ่นแรกหลายคน เช่น เลวิน และทอลแมน ต่อมาวิกเตอร์ วรูม ได้นำแนวคิด ดังกล่าวมาปรับปรุง บางครั้งมีผู้เรียกทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีย่อๆว่า ทฤษฎี V.I.E หรือ V.I.E Theory เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V. มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจ
2. I. มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมืออุปกรณ์ วิธีทางที่จะ นำไปสู่ ความพึงพอใจ

3. E. มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลหรือ อินทรีย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุดคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วก็มี ความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อยๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เอง ทำให้เกิดความพยายามกระทำดำเนินการวิธีใดวิธีหนึ่ง ด้วย สื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความ พึงพอใจหรือเพื่อให้ได้รับผลการดำเนินการนั้นตามที่ได้ แสดงความพยายามนั่นเองเรียกว่า ความคาดหวัง และความพึงพอใจสิ่งต่างๆ ความคาดหวังอาจจะเป็นไปใน ทิศทางบวกหรือลบก็ได้



ภาพที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวัง ที่มา : บุญเต็ม พันรอบ
(อ้างในปารีชาติ หัตถะเสน,2549:19)

สมยศ นาวิการ (2538:376) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังของวูรัม ไว้ว่าทฤษฎีความ คาดหวัง เริ่มต้นโดยวูรัม โดยพิจารณาข้อปัญหาที่สำคัญคือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจาก ความพยายามกับผลการปฏิบัติงานภายในความคาดหวังนี้ จะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามจะนำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมิน จะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความพอเพียงของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม

2. ความคาดหวังที่เกิดผลการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ ภายใต้ความคาดหวังแบบนี้ จะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่าการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่างผลลัพธ์ที่สำคัญเพื่อพิจารณารางวัลที่สามารถเป็นไปได้ และต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเป็นไปได้

3. คุณค่าของผลลัพธ์ บุคคลจะประเมินคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อบุคคล สถานการณ์ที่กำหนดให้ได้ผลลัพธ์หรือรางวัลอาจจะมีได้ 2 ประเภท คือ รางวัลภายนอก ถือเป็นรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น โบนัส การเลื่อน ตำแหน่ง ประเภทที่สองคือรางวัลภายใน รางวัลที่เกิดจากประสบการณ์ภายในตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้อง พันธน์กับความสำเร็จของงาน ความรู้สึกท้าทาย

4. การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน ทฤษฎีความคาดหวังนั้นอธิบายว่า บุคคลจะทุ่มเท ความพยายามให้กับการปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความคาดหวัง ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน บุคคลจะใช้ดุลพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้ สถานการณ์ที่กำหนด และ

รวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของ ทฤษฎีความคาดหวัง คือ $(E - P) * (P - O) * (\text{Valence of Outcome}) = \text{แรงจูงใจ}$

สรุปว่า ทฤษฎีความคาดหวังคือ การจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่าง และเชื่อว่าถ้า ดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทน เช่น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจทำส่วนผลที่ได้รับ นั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่ง อาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ แต่มีแรงจูงใจให้ทำงานตาม ความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวัง

1.6 ปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้ายกขึ้นจาก ปัจจัย 7 ประการ ดังนี้

1. ชื่อเสียง ภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่างๆ
2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งตัว รูปร่าง
3. ตัวสินค้าหรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้ายเอง
7. คู่แข่งสถานบริการนั้น

โดยในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้ายังรวมถึงการรับรู้ของลูกค้ายด้วย โดยสามารถ ที่จะอธิบายถึงความแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้ายได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้ายเกิดความเข้าใจ ว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างดี จึงทำให้ลูกค้ายเกิดความ คาดหวังสูงหรือเกินความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการมาตรฐานปกติก็อาจไม่พอใจได้

พัชรี มหาลาก (2538 : 14) กล่าวว่า ปัจจัยในการกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่ ขึ้นอยู่กับ ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล ความคาดหวังและการแสดงออกจึง แตกต่างกันไป เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

1. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความ คาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปให้สูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมากเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความ คาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

2. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและ คาคการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็น การประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล

สรุป ปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง มีลักษณะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความ แตกต่าง ของแต่ละบุคคล ตลอดจนสินค้าและบริการ

1.7 ผลของความคาดหวัง

สุรางค์ จันทร์เอม (2529 : 57) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลแต่ละคนมีอยู่ใน ระดับที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความทะเยอทะยานของบุคคลแต่ละคนด้วย บุคคลใดก็ตามที่ตั้ง ความหวังไว้แล้วประสบ

ความสำเร็จตามที่คาดหวังเอาไว้ เช่น หวังว่าจะต้องศึกษาในระดับปริญญาให้ได้ ถ้าหากเขาสมหวัง เขาก็จะตั้งความหวังใหม่ให้สูงขึ้นไปอีก ในทางตรงกันข้ามผู้ที่ตั้งความหวังไว้สูงแต่เกิดอุปสรรคต่างๆ ไม่อาจนำไปสู่ความหวังที่ตั้งไว้ได้ก็อาจจะทำให้เกิด ความท้อแท้หรือต้องเปลี่ยนความหวังใหม่แทน

สรุป ผลของความคาดหวังหากสมหวังก็จะตั้งความหวังสูงขึ้นไปอีกตรงข้ามหากไม่ สมหวังก็จะเกิดความท้อแท้หรือเปลี่ยนความหวังใหม่

1.8 สภาพที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังประสบผลสำเร็จ

สจวร์ต จันท์ธอม (2529 : 57 - 58) กล่าวว่าสภาพที่จะส่งเสริมให้ความคาดหวัง ประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆอย่างแต่ที่สำคัญที่สุดคือ ได้แก่ ระดับความ ต้องการของบุคคลและประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อความคาดหวังสำเร็จ หากบุคคลใดที่มีระดับความ ต้องการสูงมากที่จะทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลงไป เช่น ต้องการจะเรียนในระดับ มหาวิทยาลัยให้จบได้ ระดับความต้องการจะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลมากขึ้น และ ถ้าบุคคลใดเห็นประโยชน์หรือคุณค่าที่จะได้รับจากความคาดหวังว่ามีมาก เช่น ได้ศึกษาระดับ มหาวิทยาลัยแล้วจะมีเกียรติ ได้ทำงานที่มีเงินเดือนสูง ดังนั้นก็จะเป็นสิ่งผลักดันให้ความคาดหวัง ของเขามีอิทธิพลสูงไปด้วย

สรุปว่า ความคาดหวังมีผลต่อการปฏิบัติตัวของบุคคลและขึ้นอยู่กับระดับในการ คาดหวังด้วย เพื่อผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นตามมา

2) ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2542:607) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539:6-8) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำเพื่อหรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบอันนั้น

สรุป การบริการหมายถึง การปฏิบัติของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการให้ได้รับความ สะดวกต่าง ๆในการ ใช้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

ธีระเดช รุ่งมงคล (2534:151) กล่าวว่าบริการ เป็นอะไรก็ได้ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ มาใช้กิจกรรมประเภทนั้นๆเป็นการให้ความสะดวกสบายให้ความพึงพอใจกับคนซึ่ง อยู่ในลักษณะของ ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการ จะใช้บริการนั้นๆ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2528:12) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือเป็นประโยชน์ บริการที่ องค์การจัดให้ตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และ สม่ำเสมอ มีใช้ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่ดั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาคและ เท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด
4. การมีความรับผิดชอบ โดยใช้สูตร 5 ส. ดังนี้

สะสาง หมายถึง การแยกแยะและจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆในการทำงาน ออกไป
 สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อ ความ
 สะดวกและปลอดภัย

สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปิดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่
 บริการให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้า
 พอเพียง ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำ สะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยใน สถานที่
 ทำงานให้อยู่ในสภาพสะอาดตา ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ติดตลอดไปมีการตกแต่งสถานที่ เพื่อให้เกิด
 สภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดีใน เรื่อง
 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการ
 ทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ ทำให้เกิด
 ทัศนคติที่ดีทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา

6. การมีความเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการบริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติ ของแต่ละคน
 เป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการซึ่งคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการดังนี้

- 6.1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- 6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- 6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม
- 6.4 มีไหวพริบซึ่งต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัว
- 6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรัก
 งาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนางาน และปรับปรุงอยู่เสมอ
- 6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 6.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำ ใจออกมา
- 6.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการ
- 6.10 มีความจำดีรู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไป

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากทำให้คนอื่นเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการ ควรต้องทำให้
 เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วยโดยใช้สูตร 4 ย. ดังนี้

- 7.1 เยี่ยมเยียน หมายถึง สอบถามหรือมีความห่วงใยทั้งทางจดหมายหรือโทรศัพท์
- 7.2 ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัด จนเกินไป
 ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม
- 7.3 ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจตลอดกาล
- 7.4 ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการบริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี การมีสุขภาพกายดีก็จะทำให้สุขภาพจิตดีด้วยใน ขณะเดียวกัน
 การมีสุขภาพจิตดีได้จะต้องเป็นคนมองโลกในแง่ดีด้วย

สุธี พนาวร (2533:201-205 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล และคณะ, 2540:51) กล่าวถึงคุณภาพ
 ของบริการว่า เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จึงอาจชี้ชัดลงไปว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดีการบริการที่ไม่ดีออกไปทำให้ลูกค้า

ไม่พอใจและตัดสินใจไม่มาใช้บริการอีก บริการไม่อาจตรวจสอบ คุณภาพก่อนได้ ปัญหาการควบคุมคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งสำคัญมาก อาจสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการกำหนดด้วยส่วนประกอบ 2 ประการ คือ

1. สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้ คือ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการขนาดใหญ่

2. ผลการประเมิน คือ สิ่งที่ถูกค่าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้นแล้ว พูดอีกในนัย หนึ่งก็คือ หากผลการประเมินสูงกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้จะเกิดความรู้สึกว่า “ดีกว่าที่เขาวางกันเสียอีก” และลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก หากผลการประเมินต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อน ลูกค้าคิดว่า “อะไรกันนี้ไม่มีอีกแล้ว” และจะเสียลูกค้าไป หากผลการประเมินไม่มีอะไรแตกต่างจากสิ่งที่คาดหวังไว้แล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่าเป็น บริการธรรมดาๆไม่เกิดความประทับใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 อ้างถึงใน จีรวิทย์ เดชจรัสศรี, 2538:50) จำแนกองค์ประกอบ หรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและ องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบ ที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมี ผลออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กร

ปฐม มณีโรจน์ (2522 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์, 2536:8-9) กล่าวถึงการบริการ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิด ความพอใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณากระบวนการ ให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อฝ่าย หลังเกิดความพึงพอใจ

เว็บเบอร์ (1966 อ้างถึงใน จีรวิทย์ เดชจรัสศรี, 2538:50) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการ ให้บริการว่า การจะให้การรับบริการมีประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การจะให้การรับบริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้ที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (1986:50 อ้างถึงใน ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล และคณะ, 2540:45) กล่าวว่า การ ให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและ เพนชาลสกี และ โทมัส (1961) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งที่มาได้แก่ แหล่งบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ ให้บริการด้วย

แวงซ์(1986 อ้างอิงใน จีรวิทย์ เดชจรัสศรี, 2538:46) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายบริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้ มองการบริการว่ามี 4 ปัจจัย ที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ

2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ

3. ช่องทางในการให้บริการ

4. ผู้รับบริการ

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการ เคลื่อนย้ายการ บริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่ กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้น จะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวผู้บริการจากผู้ ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทาง และต้องตรงเวลาที่ ก าหนด

3) ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

3.1 ความหมายของทรัพยากรการบริหาร

การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยความสะดวก การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียง กับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความ หมายถึงเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่างๆ ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชน หรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหา กำไร (Profits) หรือกำไรสูงสุด (Maximum Profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณชนถือ เป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (By Product) เมื่อเป็นเช่นนี้จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะ ทั้งหลาย (Public Services) แก่ประชาชนการบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่าการบริหารจัดการ (Management Administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการการบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลด พิธี การที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน นอกเหนือจาก การที่ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจเข้ามารับสัมปทานจากภาครัฐ เช่น ให้สัมปทาน โทรศัพท์มือถือ การขนส่ง เหล้า บุหรี่ อย่างไรก็ตามภาคธุรกิจก็ได้ทำประโยชน์ให้แก่สาธารณะหรือประชาชนได้เช่ นกัน เช่น จัดโครงการคืนกำไรให้สังคมด้วยการลดราคาสินค้า ขายสินค้าราคาถูกหรือการบริจาคเงินช่วยเหลือ สังคม เป็นต้น

นอกจากนี้ทรัพยากรการบริหาร จะมีการใช้คำว่าการบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่นๆ อาทิ การบริหารการพัฒนา การจัดการและการพัฒนา (Development) การบริหาร การบริการ (Service Administration) การบริหารจิตสำนึกหรือการบริหารความรับผิดชอบ (Consciousness Administration) การบริหารคุณธรรม (Morality Administration) และการบริหาร การเมือง (Politics Administration) ที่เป็ นคำในอนาคตที่อาจถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความ หมายถึงใกล้เคียงกัน การใช้อยู่ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจ ในแต่ละยุคสมัยจะนำคำใดมาใช้ โดยอาจมีจุดเนน ให้เห็นความความแตกต่างกันไปบางอย่างก็ตาม ทุกคำที่ กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐล้วนแต่ หมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง (Guideline) วิธีการ (Method) หรือมรรควิธี (Means) (2) ที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการ หรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (End หรือ Goal) หรือ การ เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารราชการหรือเปลี่ยนแปลงไปในใน ทิศทางที่ ดีขึ้น (สมชาย หิรัญกตติ, 2542: 16)

3.2 องค์ประกอบของทรัพยากรการบริหาร

การบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหรือที่เรียกว่า ทรัพยากรการบริหาร ในการดำเนินการภารกิจขององค์กรให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีนักวิชาการและผู้สนใจใฝ่การศึกษาที่หลากหลายได้แบ่ง องค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารที่คล้ายคลึงกัน ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทรัพยากรการบริหาร 4 ประการ หรือ 4 M's ซึ่ง สมาน รังสิโยภุชฌและสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2540: 2) สุกัญญา มีกำลัง (2553: 37) ทองหล่อ เดชไทย (2545 อ้างถึงในอาคม ปญญาแก้ว, 2554: 53) ไตรระบุงคประกอบของทรัพยากรการบริหารที่เป็นพื้นฐานสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) งบประมาณหรือเงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) สำหรับแนวคิดที่ได้เพิ่มอีกองค์ประกอบหนึ่งนั่นคือ ข้อมูลข่าวสารขององค์กร (Information) เป็นทัศนะของ Robbins and Coulter (1999: 12) และ นิรมล กิติกุล (2549 อ้างถึงใน สุวรรณโชค เหลาเขตวิทย์, 2554: 8) นอกจากนี้ ได้มีผู้ศึกษาท่านอื่นที่ให้แนวคิดแตกต่างเพียง เล็กน้อยในเรื่องขององค์ประกอบทรัพยากรการบริหารที่นอกเหนือจากแนวคิดแบบ 4 M's ดัง Griffin (1996: 6) กล่าวว่า ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ทรัพยากรการเงิน (Financial Resources) ทรัพยากรกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) ซึ่งทรัพยากรการบริหารเหล่านี้ต้องนำไปใช้ในกระบวนการบริหารสวน เนตร พัฒนา ยาวีราช (2553: 2) ไตรระบุงคทรัพยากรการบริหารประกอบด้วย บุคลากร (Human) เงิน (Momentary) วัตถุดิบ (Raw Material) และเงินทุน งบประมาณที่ใช้ในการทำงาน (Capital)

2. ทรัพยากรการบริหาร 5 ประการหรือ 5M's โดย สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2550: 9) ได้ระบุว่าประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ

1) คน (Man) เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการเพราะคนมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ ความรู้สึก ดังนั้น การบริหารจึงให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด

2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินการต่อไป

3) วัสดุ (Materials) วัสดุหรือวัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น จำเป็นต้องมีคุณภาพและมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต

4) เครื่องจักร (Machine) เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่มีศักยภาพที่ดีอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อการผลิตเช่นกัน

5) วิธีการบริหาร หรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วยระบบการผลิต หรือระบบการให้บริการต่างๆ หากมีระบบที่ ชัดเจนตลอดจนมีระเบียบขั้นตอน วิธีการต่างๆ ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบ ความสำเร็จได้ด้วยดี

3. ทรัพยากรการบริหาร 6 ประการหรือ 6 M's การบริหารทั่วไปไม่ว่าจะเป็นองค์กร ขนาดใหญ่หรือเล็ก เมื่อวิวัฒนาการทางวิชาการบริหารมีมากขึ้น ทรัพยากรการบริหารก็ย่อมพัฒนา ออกไป จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและการเมือง แต่ทว่าการบริหาร ธุรกิจก็ได้มีการขยายปัจจัยการบริหาร จากเดิมประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการเพิ่มเติมมากขึ้น อีกเป็น 2 ประการ รวมเป็นองค์ประกอบ 6 ประการ สอดคล้องกับแนวคิดของวิภาดา คุปตานนท์ (2551: 13) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ (Material) และความรู้ทางการจัดการ (Management) และที่มีเพิ่มขึ้น ได้แก่ การตลาด (Marketing) เครื่องจักร (Machines) เป็นต้น เช่นเดียวกับความเห็นของศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภริมณ, ชวลิต ประภาวนนท์ และสมศักดิ์ วา

นิชยาภรณ์ (2545: 18) สมาน รังสียกฤษณ์ และสุธี สุทธิสมบุรณ์ (2525: 2) รวมถึงมณี เหมทานนท์ (ม.ป.ป.: 51-52) ได้นำคำอธิบายเพิ่มเติมว่า เครื่องจักรกลมีบทบาทอย่างสูงต่อการผลิตสินค้าโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ก้าวหน้ามาใช้ ทำให้มาตรฐานในการจัดการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สวนตลาดก็มีสวนสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการจำหน่ายสินค้าและการบริหาร เพราะตลาดเป็นเป้าหมายสูงสุดของสินค้าและบริการซึ่งหมายถึงฐานะทางเศรษฐกิจและความอยู่รอดของธุรกิจนั้น การจัดการทางธุรกิจจึงมีการแข่งขันกัน อย่างมากของตลาดสินค้าและบริการองค์ประกอบ 6 ประการ ประกอบด้วย (1) Man มีความสามารถ (2) Money ที่มีเพียงพอ (3) Material มีเพียงพอ (และครบถ้วน) (4) Management มีหลักการบริหารมี การบริหารที่ดี (5) Machine เครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ (6) Methods วิธี ปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

4. ทฤษฎีการกรบริหาร 7 ประการหรือ 7M's เนื่องจากปัจจุบันการพัฒนาของวิทยาการใหม่ๆ ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานและการผลิต ทฤษฎีการกรบริหารจึง เพิ่มขึ้นอีก 3 ประการ รวมเป็น 7 ประการ ความจำเป็นต่อใช้ทฤษฎีการกรบริหารต่างกันมากน้อย เพียงใดแล้วแต่นโยบาย ความเหมาะสมและความสามารถของแต่ละองค์กร ซึ่งมีความสำคัญอย่าง ยิ่งต่อการบริหารงานสมัยใหม่ จากการรวบรวมแนวความคิด พบว่า วีระนารถ มานะกิจ และพรณี ประเสริฐวงษ์ (2519: 18) ได้กล่าวถึงหลัก 7 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการบริหาร (Management or Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machines) และขวัญ (Morale) อันหมายถึงขวัญของคณงาน ตรงกันกับแนวคิดของ ปยธิดา ตรีเดช และ ศักดิ์สิทธิ์ ตรีเดช (2540 อ้างถึงใน สุกัญญา มีกำลัง, 2553: 36) และมนัส บุญวงษ์ (2545 อ้างถึงใน สุวรรณโชค เหลาเขตวิทย์, 2554: 7-8) นอกจากนี้ที่ระบุข้างตน ยังมีผู้ให้ความเห็นแตกต่างไปอีก 2 แนวทาง นั่นคือ แนวทางแรก ตะวัน สาดแสง (2548: 20) มีความเห็นว่า ปัจจุบันองค์ประกอบ 4 ประการ ไม่เป็นการเพียงพอ หรือ 4 เอ็ม (4M) ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) อาจต้องเพิ่ม เอ็มเครื่องจักร (Machine) เอ็มสื่อสาร (Media) และเอ็มกรรมวิธี (Method) เขาไปอีก แต่อย่างไรก็ตาม คนยังเป็นองค์ประกอบสำคัญมา กอนองค์ประกอบอื่นด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ถ้าคนในองค์กรมีคุณภาพเปี่ยมด้วยความรู้ความสามารถ การจัดการองค์ประกอบอื่นก็จะมีคุณภาพตามไปด้วย ตรงกันข้ามหากคนไม่มีคุณภาพและ ความสามารถก็จะจุดีขององค์ประกอบอื่นของการบริหารตกต่ำและมีปัญหาตามมา ส่วนแนวทางที่ สองเกี่ยวกับทฤษฎีการกรบริหาร 7 ประการวาประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) ความตั้งใจในการทำงาน (Will) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Facilities) (ชำเลื่อง พุฒพรหม, 2545: 25 อ้างถึงใน อนุราช เทศทอง 2555: 15)โดยย้ำให้ เห็นถึง ความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่ และเวลาในการบริหารไวว่า ในการบริหารงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจ ถ้าปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่งานก็จะไม่สามารถดำเนินไป ไดด้วยดี ในทำนองเดียวกัน หากมีได้กำหนดเวลาไว้ให้เหมาะสมเพียงพอกับ ลักษณะและประเภทของงานนั้นๆ งานก็จะไม่สามารถเกิดสัมฤทธิ์ผลด้วยดีอย่างมีคุณค่า (สมาน รังสียกฤษณ์และสุธี สุทธิสมบุรณ์, 2525: 2) แม ความเห็นจะคล้ายคลึงกันบางประการแต่ขอยกตัวอย่างคำอธิบายของวิลาวรรณ รพีพิศาล (2550: 26-27) ที่กล่าวไว้ค่อนข้างชัดเจนเกี่ยวกับ ทฤษฎีการกรบริหาร 7 M's ดังนี้

- 1) คน (Man) ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและปฏิบัติภารกิจให้กับองค์กรได้มากที่สุด
- 2) เงิน (Money) เงินทุนที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากร หรือสนับสนุนการใช้ทรัพยากร ต้องมีอย่างเพียงพอและก่อให้เกิดสภาพคล่องในการบริหารงานตลอดเวลา
- 3) วัสดุ-อุปกรณ์ (Material) หมายถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆไป

4) การจัดการ (Management) ต้องมีหลักและวิธีการปฏิบัติงานที่ดีทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

5) เครื่องจักร (Machine) ต้องมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สูง

6) วิธีปฏิบัติ (Method) เป็นเทคนิควิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ที่ทำให้งาน ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

7) ขวัญและกำลังใจ (Moral) คือหาวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ร่วมมือปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นในการปฏิบัติงานและอยู่ในองค์กรตลอดไป

5. ทฤษฎีการกรบริหาร 8 ประการหรือ 8 M's ได้มีผู้ให้ความเห็นแตกต่างกันเพียง เล็กน้อย โดยวิเชียร วิทยาอุดม (2550: 2) ให้ความเห็นว่า ทฤษฎีการกรบริหาร 8 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) การบริหาร (Management) เครื่องจักร (Machine) วิธีการ (Method) ตลาด (Market) และขวัญและกำลังใจ (Morale) ขณะที่ สมคิด บางโม (2552: 63) ได้ให้อธิบายว่า ในปัจจุบันปัจจัยของการจัดการยุคใหม่มีกล่าวไว้ถึง 8 ประการ หรือ 8 M โดยเพิ่ม ปัจจัย อีก 2 จาก 6 M คือ ปัจจัย ด้านวิธีการทำงานและ ปัจจัยด้านเวลา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) คน (Man) เจาหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2) เงิน (Money) สำหรับเป็นค่างานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
- 3) วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่
- 4) ความรู้ด้านการจัดการ (Management) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดการ
- 5) ตลาด (Market) เป็นที่สำหรับจำหน่ายสินค้าและบริการ
- 6) เครื่องจักรกล (Machine) ใช้สำหรับผลิตสินค้าและบริการ
- 7) วิธีการทำงาน (Method) หมายถึงวิธีหรือขั้นตอนในการทำงาน
- 8) เวลา (Minute) หมายถึง เวลาในการดำเนินงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545: 75) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีสวนสำคัญต่อการบริหารการพัฒนา ควรมีอย่างน้อย 6 ประการประกอบด้วย (1) คน (Man) (2) เงิน (Money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การจัดการทั่วไป (Management) (5) ผู้รับบริการหรือประชาชน (Market) และ (6) จริยธรรมของ บุคคล (Morality) ปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารของหน่วยงาน ต่อมา ในหนังสือเรื่อง แนวทางการขอสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ ได้อธิบายไว้อีกว่า ทฤษฎีการกรบริหาร คือ ปัจจัยที่มีสวนสำคัญต่อการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในองค์กรโดยใช้ 11 M ดังมี ต่อไปนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548: 18)

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ของหน่วยงาน เช่น การวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษาและจัด สวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุม การ ตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ การจัดหางบประมาณ การใช้จ่าย งบประมาณ ตลอดจนการบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ

3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการ บริหาร กระบวนการปฏิบัติขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล การ ประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเก็บรักษา การแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี
5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมในการบริหาร การมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม
6. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง ให้ประชาชนมาเลือกรับบริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสารการดำเนินการวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่าและตีความ การกระจายการใช้ข่าวสารให้ทันสมัยและทันเวลาที่ต้องการใช้
8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูล และการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย
9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้ เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจน การกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ไดวางไว้
10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานงานนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และประสานความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น
11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการ ติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัยประกอบตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผลเที่ยงตรง

สรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารใช้บริหารจัดการทำให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือที่เรียกว่า 11 M จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการที่ได้นำเสนอ ขางตน ที่ให้ความหมายไว หลากหลายแตกต่างกัน ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 21-29) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ ครอบคลุม 11 ดาน หรืออีกนัยหนึ่งทรัพยากรการบริหารเป็นการนำพาและชี้แนวทางโดยกลุ่ม บุคคลขององค์กรดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งทรัพยากรการบริหารเป็น กระบวนการ ที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เกี่ยวกับนักบริหารทุก ระดับและทุกองค์กรที่จะต้องดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยไม่ได้จำกัดอยู่แค่ว่า เรียกว่าต้องระบุชัดโดยการพิจารณาที่ลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าว

สาวดี รักษศิริ (2558) ไตกลาวไวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กร ทำงานสัมพันธ์ สอดคล้องกันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และ มาตรฐานการปฏิบัติของ องค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันใน การร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่ต้อง กระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่ทำให้เกิด ความสับสน ขัดแย้งหรือเสื่อมถ่วงกันทั้งนี้เพื่อให้งาน ดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการสำรวจสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีสาระสำคัญถึง วิธีดำเนินการวิจัย อย่างเป็น ขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทาง สถิติต่อไป ดังนี้

1. ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ศิษย์เก่า จำนวน 105 คน

บุคลากร จำนวน 236 คน

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ จำนวน 110 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจง โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจากศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและ คู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบสอบถาม

ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ศิษย์เก่า โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระ บรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 3: กิจกรรม/สิ่งที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยทำ/ดำเนินการให้ศิษย์เก่า

ส่วนที่ 4: สิ่งที่ท่านรู้สึกชอบ/ประทับใจมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5: สิ่งที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 6: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความ

คาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัด ปทุมธานี

กลุ่มที่ 2 บุคลากร โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : สภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

กลุ่ม 3 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : สภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

โดยในแบบสอบถามทั้งสามแบบจะประกอบด้วย

ระดับความคิดเห็น

5 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีช่องว่างให้สำหรับแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ สิ่งที่ต้องปรับปรุง เพิ่มเติมในช่วง

ท้ายด้วย

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้(มัลลิกา บุณนาค 2537:29)

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคาดหวัง ดังนี้

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล สภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่ายเพื่อให้ข้อความคำถามมีความตรง ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองเพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธี IOC

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบ กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ศิษย์เก่า จำนวน 8 คนที่มาจากคณะ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

2. บุคลากร จำนวน 8 คน ที่มาจากตำแหน่งงานและสายการทำงานที่แตกต่างกัน

3. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ 3 คน ที่มาจากหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐบาลรวมทั้งสิ้น 19 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้จัดทำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง คณะผู้จัดทำติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับสังกัดหน่วยงานต่าง ๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์เบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจในหลักการและ

การให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และสร้างความมั่นใจ และไว้วางใจจากสังกัดหน่วยงาน อันจะส่งผลต่อคุณภาพของการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่สอง คณะผู้จัดทำดำเนินการขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสังกัดตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ขั้นตอนที่สาม คณะผู้จัดทำจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ข้อมูล และเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยนักวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเอกสารที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามความผูกพันและความคาดหวังของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และแบบสอบถามสภาพปัจจุบันต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ขั้นตอนที่สี่คณะผู้จัดทำใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 30 วัน หลังจากนั้นคณะผู้จัดทำจะดำเนินการเก็บรวบรวมเอกสารและตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ห้า คณะผู้จัดทำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยมี รายละเอียดและวิธีดำเนินการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ เพื่อมุ่งศึกษาสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ 1) ความผูกพันและความคาดหวังของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2) สภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ 3) สภาพปัจจุบันต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย
3. การอภิปราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความผูกพันและความคาดหวังของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ สถานภาพ ระดับการศึกษา สูงสุดที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ อาชีพปัจจุบัน คณะที่สำเร็จการศึกษาและปีที่ท่านสำเร็จการศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	รวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
			105
เพศ	หญิง	66	62.9
	ชาย	39	37.1
อายุ	20-30 ปี	71	67.6
	31-40 ปี	16	15.2
	41 – 50 ปี	16	15.2
	51 – 60 ปี	2	1.9
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	0	0
สถานภาพ	โสด	79	75.2
	สมรส	22	21
	หย่าหรือหม้าย	4	3.8
ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1
	ปริญญาตรี	92	87.6

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	รวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
		105	100
ภักฎาโลยอลงกรณ์ ใน พระบรมราชูปถัมภ์	ปริญญาโท ปริญญาเอก	9 3	8.6 2.9
อาชีพปัจจุบัน	ข้าราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท แม่บ้าน - พ่อบ้าน นักเรียน - นักศึกษา อื่นๆ	42 24 22 3 0 14	40 22.9 21 2.9 0 13.2
คณะที่สำเร็จการศึกษา	คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	36 9 5 2 13 2 34 4	34.3 8.6 4.8 1.9 4.8 1.9 32.4 3.8
ปีที่ท่านสำเร็จการศึกษา	ปี พ.ศ. 2513 - ปี พ.ศ. 2537 ปี พ.ศ. 2538 - ปี พ.ศ. 2542 ปี พ.ศ. 2543 - ปี พ.ศ. 2547 ปี พ.ศ. 2548 - ปี พ.ศ. 2552 ปี พ.ศ. 2553 - ปี พ.ศ. 2557 ปี พ.ศ. 2558 - ปี พ.ศ. 2562	0 2 2 11 39 51	0 1.9 1.9 10.5 37.1 48.6

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 105 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.9 เพศชายคิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี และ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 โดยมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 21 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.6 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.6 โดยอาชีพปัจจุบันโดยส่วนใหญ่ คือ ข้าราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.9 โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 32.4 ซึ่งโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระหว่างปี พ.ศ.2558 - ปี พ.ศ. 2562 คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ จบการศึกษา ระหว่าง ปี พ.ศ. 2553 - ปี พ.ศ. 2557

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	\bar{x}	S.D.	ระดับความผูกพัน
ท่านอยากเข้าร่วม กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในระดับใด	4.00	0.82	มาก
ท่านอยากร่วมจัดกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในระดับใด	3.92	0.87	มาก
ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้ผู้อื่นได้รับทราบ	3.91	0.95	มาก
ท่านคิดว่าจะแนะนำให้บุตรหลานหรือคนที่ท่านรู้จักให้มาเรียนที่มหาวิทยาลัย ในระดับใด	3.99	0.92	มาก
ท่านอยากให้บริษัทหรือหน่วยงานของท่านรับผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยไปทำงาน ในระดับใด	4.22	0.75	มากที่สุด
ปัจจุบันนี้ ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในระดับใด	3.99	0.88	มาก
รวม	4.00	0.86	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ระดับความผูกพันของศิษย์เก่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศิษย์เก่าอยากให้บริษัทหรือหน่วยงานของของศิษย์เก่ารับผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยไปทำงานด้วย ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาคือ ศิษย์เก่าอยากเข้าร่วม กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$)

ส่วนที่ 3 กิจกรรม/สิ่งที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยทำ/ดำเนินการให้ศิษย์เก่า

1. การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์และบุคลากร เช่น การจัดงานคือสู่เหย้า การจัดกิจกรรมเล่าสู่กันฟังเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างศิษย์เก่า การจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือจิตอาสา กีฬาสามัคคีสัมพันธ์
2. เพิ่มช่องทางในการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับศิษย์เก่า เช่น เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม หรือช่องทางอื่นๆที่หลากหลายเพื่อให้เครือข่ายศิษย์เก่ามีความเหนียวแน่น
3. ปรับปรุงการบริหารและการดำเนินการของสมาคมศิษย์เก่าเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการประสานกันระหว่างศิษย์เก่าในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในอนาคต เพิ่มความทันสมัย และเพิ่มการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้มากขึ้น

4. จัดทำของที่ระลึกเพื่อสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจแก่ศิษย์เก่า รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

5. ควรจัดให้มีระยะเวลาในการรับปริญญาที่ชัดเจน

ส่วนที่ 4 สิ่งที่ท่านรู้สึกชอบ/ประทับใจมหาวิทยาลัย

1. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นในการสอน เป็นกันเอง แนะนำนักศึกษาเป็นอย่างดี ใส่ใจนักศึกษา และมีเทคนิคในการสอนที่ดีเยี่ยม

2. มิตรภาพระหว่างเพื่อนๆ ในระหว่างที่ศึกษาอยู่

3. มาตรฐานในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง สอบบรรจุรับราชการในอันดับต้นๆ ของประเทศ

4. สภาพแวดล้อมที่ร่วมรื่นและทันสมัย บรรยากาศดี มีจุดนั่งตามอัธยาศัยมากมายและร่มเย็น สะอาด และมีการตกแต่งให้สวยงามอยู่เสมอ

5. ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างถูก

ส่วนที่ 5 สิ่งที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

1. บุคลากรยังไม่มีความเป็นมืออาชีพ

1.1 สายสนับสนุน พนักงานบางหน่วยงานไม่พร้อมที่จะแนะนำนักศึกษา ยังต้องปรับปรุงวิธีการพูดจาและการแสดงออกในการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ต้องติดต่อบ่อยครั้ง การให้บริการที่มีอคติและไม่เท่าเทียม และไม่มีความเอาใจใส่ในการติดตามนักศึกษา

1.2 มาตรฐานการสอนที่ต่างกันของอาจารย์ในรายวิชาเดียวกันแต่อาจารย์ผู้สอนคนละคน

2. ปรับปรุงทัศนียภาพเพิ่มเติม เช่น โรงอาหาร จำนวนขยะ สุณัข คณะครุศาสตร์ ระบบการจราจรของมหาวิทยาลัย

3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานและกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง

4. มหาวิทยาลัยเปิดสาขาวิชาที่ไม่มีความถนัดเพียงพอเพราะต้องการจำนวนนักศึกษา อีกทั้งการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในบางคณะและบางสาขาควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

1. อยากให้มหาวิทยาลัยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย ทั้งสำหรับนักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

2. อยากให้พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัย และพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

3. อยากให้มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับ Job Fair และ นักศึกษาทำงานระหว่างเรียน ที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ เพื่อให้ นศ. ได้มีโอกาสเข้าถึงงาน มีประสบการณ์ อันเป็น

4. ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในอนาคต รวมทั้งให้สถาบันพิจารณารับนักศึกษาที่จบจากสถาบันของตนเข้าทำงานในตำแหน่งว่างก่อนจะคัดเลือกผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอื่น

5. ควรคัดกรอง อาจารย์ต่างชาติ ให้ได้มาตรฐาน ไม่ควรรับนักท่องเที่ยวนมาเป็นอาจารย์ เพราะเขาไม่มีความเป็นแบบอย่างที่ดีพอ

6. ผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นผู้นำด้านวิชาการและเทคโนโลยี เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

7. ปรับปรุงอาคารเรียนของคณะครุศาสตร์เนื่องจากมีสภาพที่เก่า
8. ระบบการรักษาความปลอดภัย เนื่องจาก มี มหาวิทยาลัยมีจักรยานหายบ่อย นักศึกษาส่วนใหญ่ที่พักในมหาวิทยาลัยจะใช้จักรยาน ควรสร้างที่จอดจักรยานและมีการตรวจตราที่ดี
9. เพิ่มระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต

สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึก

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรจากอดีตจนถึงปัจจุบันทั้งในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน

สภาพปัจจุบัน

1. การจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่ค่อยมีการพัฒนาเนื้อหาที่ขึ้นเจน เช่น เนื้อหาของรายวิชาที่ยังไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยและน่าสนใจ

2. การเรียนการสอนล้าสมัย จะต้องมีการบูรณาการหลายๆศาสตร์มากยิ่งขึ้น

3. มีทางเลือกให้นักศึกษา สามารถเลือกเรียนวิชาหลักสูตรเพิ่มขึ้น

4. มีอาคาร ห้องเรียน และพื้นที่เพิ่มมากขึ้น สภาพแวดล้อมดีขึ้น

5. มีการเรียนการสอนโดยใช้สื่อโซเซียลมีเดียเพิ่มขึ้น

6. ขั้นตอนการบริการเข้าถึงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังในอนาคต

1. มีการเรียนการสอนที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ตรงกับสายงาน เน้นภาคปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี

2. เพิ่มสื่อการสอนให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น สามารถดาวน์โหลดเอกสารการเรียนได้ล่วงหน้า มีเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3. มีการนำเอาเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียน

1.2 ด้านห้องเรียน ตึก อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพปัจจุบัน

1. สร้าง Mock up เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และรู้จักกับสายงานนั้นๆอย่างลึกซึ้ง และควรพัฒนาห้องเรียนร่วมทั้งอุปกรณ์และเทคโนโลยีสนับสนุนอื่นๆ และในบางห้องที่มีอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับรับการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติแต่อาจารย์ผู้สอนยังไม่มี ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เหล่านั้น

ความคาดหวังในอนาคต

1. เพิ่มจุดจอดรถของผู้มาติดต่อประสานงานจากบุคคลภายนอก

2. เพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวกมากขึ้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือโซเซียลมีเดีย

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ

สภาพปัจจุบัน

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

2. มีการบริการจ่ายค่าเทอมผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย

ความคาดหวังในอนาคต

1. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในหลายๆด้านและสามารถให้บริการได้อย่างหลากหลาย เพื่อลดขั้นตอนในการประสานงานระหว่างบุคคล

2) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ ปัจจุบัน/สภาพจริง ในมุมมองของคนนอกเป็นอย่างไร และมีอะไรบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

สภาพปัจจุบัน

1. นักศึกษาโดยส่วนใหญ่มาจากพื้นที่อื่นๆที่ไกลจากมหาวิทยาลัย ซึ่งประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยกลับส่งบุตรหลานไปเรียนที่มหาวิทยาลัยแห่งอื่น

2. ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ประชาชนโดยทั่วไปยังไม่รู้จักมหาวิทยาลัย โดยการสร้างความโดดเด่นของมหาวิทยาลัย

3. มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยน่าเรียนรู้อยู่เสมอ

4. มีแนวคิดในการสร้างความภาคภูมิใจในสถานศึกษาแก่นักศึกษา

5. ควรสร้างความเชื่อมั่นทั้งระบบการศึกษาและบุคลากร

6. การพัฒนาชุมชนยังเป็นชุมชนเดิมๆและยังไม่มีการพัฒนา

ความคาดหวังในอนาคต

1. มีการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งเรียนรู้มากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

2. พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับตลาดแรงงาน สังคม

3. มีการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่หลากหลาย

4. มีความเฉพาะเจาะจง/โดดเด่น เช่น ถ้าต้องการเรียนศาสตร์นี้ จะต้องเรียนที่ VRU เท่านั้น

3) ภาพในอนาคตที่ท่านอยากเห็นในอีก 5 ปีข้างหน้าเป็นอย่างไรที่มีโอกาสเป็นโดยเรียงจากที่มีโอกาสเป็นไปได้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

สภาพปัจจุบัน

1. เพิ่มศูนย์กลางของการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชุมชน

2. เป็นแหล่งผลิตบุคลากรที่มีความต้องการของตลาด

3. มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย และมีความโดดเด่น เฉพาะด้าน

4. รูปแบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำการเรียนแบบ Active Learning นำมาปรับใช้ให้กับนักศึกษา

ความคาดหวังในอนาคต

1. เร่งพัฒนาสถานที่ต่างๆให้มีความพร้อมกับผู้เรียน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่ทันสมัย

2. มหาวิทยาลัยติด Top 3 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. มีหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4. เป็นมหาวิทยาลัยท่องเที่ยว

4) ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากร หรือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศิษย์เก่า ท่านคิดว่าทางมหาวิทยาลัยฯ มีระบบบริหารความสัมพันธ์ดีพอหรือไม่อย่างไร อะไรที่ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยฯ ควรต้องสนับสนุนสภาพปัจจุบัน

1. มีระบบการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า
2. มหาวิทยาลัยสนับสนุนความคิดเห็นของนักศึกษาเพราะนักศึกษาที่เข้ามาศึกษามีผลต่อรายได้ของมหาวิทยาลัย

3. ปัจจุบันมีการติดตามผลความต้องการความคาดหวังของนักศึกษา ส่วนการบริหารความสัมพันธ์ ยังไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่เพียงพอ

4. อยากให้สนับสนุนนักศึกษาโดยการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กินเลี้ยง เลี้ยงรุ่น สร้างชื่อเสียงชื่อเสียงศิษย์เก่าให้เป็นที่รู้จักกันในระหว่างรุ่น

5. เว็บไซต์ไม่ดึงดูดคนภายนอกให้เข้ามาใช้บริการหรือหาข้อมูล

6. ประชาสัมพันธ์และบอกต่อข้อมูลให้ถึงศิษย์เก่าไม่เห็นภาพที่ชัดเจน อาจจะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการให้มาดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรงอย่างจริงจัง

ความคาดหวังในอนาคต

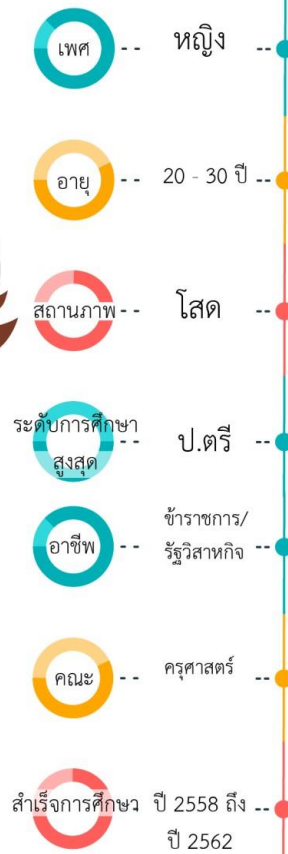
1. การบริหารความสัมพันธ์ของศิษย์เก่ายังไม่อยู่ในระดับที่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากเมื่อนักศึกษาสำเร็จการศึกษาไปแล้ว มหาวิทยาลัยไม่ได้มีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่ากับนักศึกษาปัจจุบัน โดยอาจจะผ่านเครือข่ายศิษย์เก่า

2. ควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงให้มากขึ้น โดยสามารถใช้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

3. เปิดโอกาสให้มีการประเมินเพิ่มเติม ทุกๆเดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาต่อไป

ความผูกพันและ ความคาดหวังของ ที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ศิษย์เก่า



1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ความพึงพอใจและความผูกพันของศิษย์เก่า	X-BAR	S.D.
1. ท่านอยากเข้าร่วม กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในระดับใด	4.00	0.82
2. ท่านอยากร่วมจัดกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ในระดับใด	3.92	0.87
3. ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ให้ผู้อื่นได้รับทราบ	3.91	0.95
4. ท่านคิดว่าจะแนะนำให้บุตรหลานหรือคนที่ท่านรู้จักให้มาเรียนที่มหาวิทยาลัย ในระดับใด	3.99	0.92
5. ท่านอยากให้บริษัทหรือหน่วยงานของท่านรับผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยไปทำงาน ในระดับใด	4.22	0.75
6. ปัจจุบันนี้ ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัย ในระดับใด	3.99	0.88

3. กิจกรรม/สิ่งที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยทำ/ดำเนินการให้ศิษย์เก่า

1. การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์และบุคลากร
2. เพิ่มช่องทางในการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับศิษย์เก่า เช่น เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม หรือช่องทางอื่นๆที่หลากหลายเพื่อให้เครือข่ายศิษย์เก่ามีความเหนียวแน่น
3. ปรับปรุงการบริหารและการดำเนินการของสมาคมศิษย์เก่าเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการประสานกันระหว่างศิษย์เก่า
4. จัดทำของที่ระลึกเพื่อสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจแก่ศิษย์เก่า รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
5. ควรจัดให้มีระยะเวลาในการรับปริญญาที่ชัดเจน

4. สิ่งที่ท่านรู้สึกชอบ/ประทับใจมหาวิทยาลัย

1. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นในการสอน เป็นกันเอง แนะนำนักศึกษาเป็นอย่างดี ใส่ใจนักศึกษา และมีเทคนิคในการสอนที่ดีเยี่ยม
2. มิตรภาพระหว่างเพื่อนๆในระหว่างที่ศึกษาอยู่
3. มาตรฐานในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง สอบบรรจุรับราชการในอันดับต้นๆของประเทศ
4. สภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและทันสมัย บรรยากาศดี มีจุดนั่งตามอัธยาศัยมากมายและร่มเย็น สะอาด และมีการตกแต่งให้สวยงามอยู่เสมอ
5. ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างถูก

5. สิ่งที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

1. บุคลากรยังไม่มีความเป็นมืออาชีพ
 - 1.1 สายสนับสนุน พนักงานบางหน่วยงานไม่พร้อมที่จะแนะนำนักศึกษา ยังต้องปรับปรุงวิธีการพูดจาและการแสดงออกในการให้บริการ
 - 1.2 มาตรฐานการสอนที่ต่างกันของอาจารย์ในรายวิชาเดียวกันแต่อาจารย์ผู้สอนคนละคน
2. ปรับปรุงทัศนียภาพเพิ่มเติม เช่น โรงอาหาร จำนวนขยะ สุขา คณะครุศาสตร์ ระบบการจราจรของมหาวิทยาลัย
3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานและกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง
4. มหาวิทยาลัยเปิดสาขาวิชาที่ไม่มีความถนัดเพียงเพราะต้องการจำนวนนักศึกษา อีกทั้งการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในบางคณะและบางสาขาควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ยอกให้มหาวิทยาลัยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย ทั้งสำหรับนักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป
2. ยอกให้พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัย และพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
3. ยอกให้มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับ Job Fair และ นักศึกษาทำงานระหว่างเรียน ที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ เพื่อให้ นศ. ได้มีโอกาสเข้าฝึกงาน มีประสบการณ์ อันเป็น
4. เพื่อประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในอนาคตอยากให้สถาบันพิจารณาปรับนักศึกษาที่จบจากสถาบันของตนเข้าทำงานในตำแหน่งว่างก่อน
5. ควรคัดกรอง อาจารย์ต่างชาติ ให้ได้มาตรฐาน ไม่ควรรับนักท่องเที่ยวนำเป็นอาจารย์ เพราะบางคนยังไม่มีความเป็นแบบอย่างที่ดีพอ
6. ผลิตบัณฑิตที่มีความเป็นผู้นำด้านวิชาการและเทคโนโลยี เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
7. ปรับปรุงอาคารเรียนของคณะครุศาสตร์เนื่องจากมีสภาพที่เก่า
8. ระบบการรักษาความปลอดภัย เนื่องจาก มี มหาวิทยาลัยมีจักรยานหายบ่อย นักศึกษาส่วนใหญ่ที่พักในมหาวิทยาลัยจะใช้จักรยาน
9. เพิ่มระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ต

ภาพที่ 4 สรุปความผูกพันและความคาดหวังของศิษย์เก่าที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. สภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากร ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทของบุคลากรและระยะเวลาในการปฏิบัติงานปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)		ร้อยละ
	รวม	236	
เพศ	หญิง	182	77.1
	ชาย	54	22.9
อายุ	20-30 ปี	51	21.6
	31-40 ปี	105	44.5
	41 – 50 ปี	59	25
	51 – 60 ปี	19	8.1
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	2	0.8
สถานภาพ	โสด	142	60.1
	สมรส	87	36.9
	หย่าหรือหม้าย	7	3
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.4
	ปริญญาตรี	121	51.3
	ปริญญาโท	79	33.5
	ปริญญาเอก	35	14.8
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	อาจารย์/เจ้าหน้าที่	203	86
	หัวหน้าหน่วยงาน ศูนย์ หรือสำนัก	12	5.1
	ผู้บริหารคณะ	11	4.7
	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย	2	0.8
	อื่นๆ	8	3.4
ประเภทของบุคลากร	ข้าราชการ	10	4.2
	ลูกจ้างประจำ	2	0.8
	พนักงานมหาวิทยาลัย	192	81.4
	พนักงานราชการ	12	5.1
	ลูกจ้างชั่วคราว	2	0.8
	เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง	18	7.6

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)		ร้อยละ
	รวม	236	
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	18	7.6
	1 - 5 ปี	97	41.1
	6 - 10 ปี	46	19.5
	11- 15 ปี	27	11.4
	มากกว่า15 ปี ขึ้นไป	48	20.3

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 236 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.1 เพศชายคิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 โดยมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.9 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.5 โดยตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมา คือ หัวหน้าหน่วยงาน ศูนย์ หรือสำนัก คิดเป็นร้อยละ 5.1 โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภท พนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 7.6 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ มากกว่า15 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตารางที่ 4 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)						
1.1 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยสัญญาจ้างพนักงานบุคลากรเหมาะสมกับสถานการณ์ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.77	0.98	มาก	4.27	0.74	มากที่สุด
1.2 มหาวิทยาลัยบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงานโดยวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	3.66	0.92	มาก	4.37	0.71	มากที่สุด
1.3 มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพมากยิ่งขึ้น	3.86	0.94	มาก	4.47	0.71	มากที่สุด
1.4 มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการ	3.65	0.92	มาก	4.43	0.73	มาก

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และให้เป็นธรรมแก่บุคลากร						ที่สุด
2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)						
2.1 มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ	3.79	0.83	มาก	4.42	0.69	มากที่สุด
2.2 มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ	4.02	0.78	มาก	4.46	0.68	มากที่สุด
2.3 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด	4.09	0.86	มาก	4.37	0.73	มากที่สุด
2.4 มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	3.89	0.87	มาก	4.47	0.68	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)						
3.1 มหาวิทยาลัยวางแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรงตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้	3.98	0.82	มาก	4.43	0.71	มากที่สุด
3.2 หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.88	มาก	4.46	0.71	มากที่สุด
3.3 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และมีการมอบนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.02	0.82	มาก	4.42	0.68	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)						
4.1 มหาวิทยาลัยมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือประเทศได้	3.82	0.86	มาก	4.38	0.72	มากที่สุด
4.2 ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน	3.74	0.83	มาก	4.35	0.72	มากที่สุด
4.3 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ	3.80	0.87	มาก	4.36	0.75	มาก

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การบริการเช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ เพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขัน อยู่เสมอ						ที่สุด
5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)						
5.1 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ เช่นระบบจราจร อุปกรณ์ป้องกัน Covid-19	3.98	0.91	มาก	4.46	0.72	มากที่สุด
5.2 มหาวิทยาลัยจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติงานที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ	3.86	0.93	มาก	4.48	0.71	มากที่สุด
5.3 มหาวิทยาลัยมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงาน หรือระบบที่ช่วยในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ	3.80	0.96	มาก	4.50	0.69	มากที่สุด
5.4 มหาวิทยาลัยจัดให้มีการดูแล ซ่อมบำรุง ครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ	3.59	1.02	มาก	4.50	0.71	มากที่สุด
6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)						
6.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินอุดหนุนสวัสดิการหลักและสวัสดิการยืดหยุ่นเหมาะสมและครอบคลุมกับบุคคลกรทุกส่วนงาน	3.96	0.91	มาก	4.57	0.68	มากที่สุด
6.2 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย VALAYA อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	3.99	0.81	มาก	4.47	0.72	มากที่สุด
6.3 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ	3.80	0.90	มาก	4.54	0.69	มากที่สุด
รวม	3.85	0.88	มาก	4.43	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า สภาพปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) และความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ซึ่งจะขอแยกผลการพิจารณาออกเป็นด้าน 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพมากยิ่งขึ้น อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยสัญญาจ้างพนักงานบุคลากรเหมาะสมกับสถานการณ์ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ มหาวิทยาลัยบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงานโดยวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และ ให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่บุคลากร อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพมากยิ่งขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และ ให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่บุคลากร และ มหาวิทยาลัยบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงานโดยวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ และ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยสัญญาจ้างพนักงานบุคลากรเหมาะสมกับสถานการณ์ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในลำดับสุดท้าย

2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวดมากที่สุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ และ มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในลำดับแรก มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในลำดับที่สอง มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ อยู่ในลำดับที่สาม และ ลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด

3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการมอบนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยวางแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรงตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ในขณะที่ หน่วยงาน

ภายในมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยวางแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรงตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยกล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการมอบนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย

4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า มหาวิทยาลัยมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือประเทศได้ อยู่ในอันดับแรก และ รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ เพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ ในขณะที่ลำดับสุดท้าย คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือประเทศได้ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ เพื่อให้พร้อม และ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน คือ ลำดับสุดท้าย

5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ เช่นระบบจราจร อุปกรณ์ป้องกัน Covid-19 อยู่ในอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติงานที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ และ มหาวิทยาลัยมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือระบบที่ช่วยในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ ตามลำดับ ในส่วนของ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการดูแล ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่งเท่ากัน คือ มหาวิทยาลัยมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือระบบที่ช่วยในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ และ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการดูแล ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ ส่วนอันดับรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติงานที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและ

ปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ เช่นระบบจราจร อุปกรณ์ป้องกัน Covid-19

6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่ามหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย VALAYA อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินอุดหนุนสวัสดิการหลักและสวัสดิการยืดหยุ่นเหมาะสมและครอบคลุมกับบุคคลกรทุกส่วนงาน และ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินอุดหนุนสวัสดิการหลักและสวัสดิการยืดหยุ่นเหมาะสมและครอบคลุมกับบุคคลกรทุกส่วนงาน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย VALAYA อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ตอบคำถาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปโดยจำแนกประเด็นการสอบถาม ตามลำดับความถี่ของประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

1.1 ความมั่นคงในการทำงาน ควรเพิ่มสวัสดิการสำหรับพนักงานให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างเท่าเทียม

1.2 การปรับฐานเงินเดือนของบุคลากรให้เหมาะสมกับการทำงานในบริบทปัจจุบัน

1.3 สร้างกิจกรรมเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน

1.4 สวัสดิการหลังเกษียณ

2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

2.1 การประเมินผลการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นธรรม

2.2 มหาวิทยาลัยเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรเท่าเทียมกันทุกคน อย่าเน้นพวกพ้องเป็นหลัก การทำงานควรเปิดโอกาสให้ทุกคนมีความเท่าเทียมมากกว่า

2.3 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้อาจารย์สอนในรายวิชาที่จะนำไปใช้ในการขอตำแหน่งทางวิชาการได้

2.4 ปัจจุบันมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงาน(ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่) และบุคลากรยังไม่รู้จักคุ้นเคยกัน ทำให้ความสัมพันธ์ ไม่เหนียวแน่นเหมือนเมื่อก่อน ควรจัดกิจกรรมให้อาจารย์และบุคลากรได้รู้จักกัน เพื่อสร้างความผูกพัน สามัคคีในองค์กร

3. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)

3.1 การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายและอุปกรณ์การจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนที่ทันสมัยทันต่อสถานการณ์ เช่น ระบบกล้อง ระบบไมค์ คอมพิวเตอร์ Projector หรือระบบอินเทอร์เน็ทในห้องเรียนให้ทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 พัฒนาระบบสิ่งแวดล้อมบริเวณโดยรอบของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบประปา ระบบการจัดการขยะ หอพักบุคลากรที่เพียงพอ ลานกีฬา การเพิ่มลานจอดรถ และการเพิ่มแสงสว่างบริเวณลานจอดรถหรือ ควรส่งเสริมการรื้อป่า/ปลูกป่าให้มากขึ้น เป็นต้น

3.3 ศูนย์สระแก้ว ต้องการให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมด้านงบประมาณ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมให้แก่นักศึกษาและศิษย์เก่าได้เข้ามาใช้ประโยชน์สูงสุดของศูนย์สระแก้ว เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด ลานกิจกรรมและนันทนาการ ห้องพัก ห้องประชุม ห้องกิจกรรม ห้องนันทนาการ ห้องสโมสรนักศึกษา เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษาและศิษย์เก่าสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้สอดคล้องกับบริบทโลกสมัยใหม่และใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยฯ ได้อย่างมีความสุข

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

4.1 มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาทั้งระบบแบบที่ทำอยู่ ณ ปัจจุบันต่อไปเรื่อยๆอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถนำนโยบายของมหาวิทยาลัย ให้มีแนวทางปฏิบัติที่สามารถปฏิบัติงานได้ชัดเจน

4.2 พัฒนาระบบให้ลดการใช้กระดาษให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4.3 อยากให้มหาวิทยาลัยมีมาตรการการเพิ่มจำนวนนักศึกษา

5. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)

5.1 ระบบและการบริหารด้านการจัดสรรทุนวิจัยภายในมหาวิทยาลัย

6. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)

6.1 ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีการนำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของของแผนมาทบทวนเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. การประเมินภาระงาน ณ ปัจจุบัน มีความเป็นธรรม

2. ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรสู่ผู้บริหารและจากผู้บริหารสู่บุคลากรยังไม่ชัดเจน จึงควรมีช่องทางกลางในการติดต่อสื่อสารโดยให้ได้ข้อเท็จจริงที่ตรงกัน

ความคาดหวังในอนาคต

1. การประเมินภาระงานที่มีความเป็นธรรมและครอบคลุมต่อลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคล

2. การประเมินผลงานควรประเมินปีละ 2 ครั้ง

3. ควรพัฒนาระบบในการรักษาคนดี คนเก่งให้ทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัยนานๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อลดอัตราการลาออก

4. สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย ทุกประเภท เพื่อให้การทำงานมีความเป็นกัลยาณมิตร

2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. การจัดสรรงบประมาณ ยังควรต้องมีการพัฒนาในประเด็นของการประหยัด การใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความโปร่งใสในการจัดสรรงบประมาณ

2. มีจัดสรรงบประมาณลงไปสู่กิจกรรมที่มีความหลากหลายแต่ทั้งนี้กิจกรรมหลายๆอย่างยังคงเป็นกิจกรรมที่ไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา

3. การจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน

ความคาดหวังในอนาคต

1. อยากรู้ให้การจัดสรรงบประมาณเท่าๆกันโดยไม่ได้คิดจากรายหัวนักศึกษา

2. จัดสรรงบประมาณที่มากขึ้นกว่าปัจจุบัน

3. สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณได้ในทุกขั้นตอน

4. ควรมีการปรับระเบียบในการเบิกจ่ายที่ง่ายและสะดวกตัวผู้ปฏิบัติงานอีกทั้งต้องมีความทันสมัยทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

5. ควรมีการเพิ่มงบประมาณในสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพื่อการสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น สวัสดิการยืดหยุ่น เป็นต้น

3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและตรงตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์

2. ผู้ให้บริการในระดับคณะ/หน่วยงานยังไม่สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดให้บุคคลอื่นและบุคลากรอื่นให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน

3. บุคลากรดำเนินการปฏิบัติงานโดยขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน เพียงแค่ทำงานให้เสร็จตามที่รับมอบหมาย

4. ผู้บริหารกล้าปรับปรุงกระบวนการและแนวนโยบายเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ความคาดหวังในอนาคต

1. พัฒนาระบบในการแจ้งข่าวสารเพื่อการประสานงานกับระหว่างบุคลากรหรือผู้บริหาร

4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของมหาวิทยาลัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2. คุณภาพของงานวิจัยของมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง

ความคาดหวังในอนาคต

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการมาว่าจะเป็นหลักสูตร การวิจัยหรืองานอื่นให้ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

2. ไม่ควรเน้นที่ปริมาณของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ควรเน้นที่คุณภาพเพื่อความยั่งยืน

3. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ภายนอกทราบถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการของมหาวิทยาลัย

5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น Covid-19
2. สถานที่ด้านหน้ามหาวิทยาลัยยังไม่ดึงดูด ไม่สะอาดต่างและทำให้ประชาชนที่ผ่านไปมาไม่

ทราบว่าเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

3. ระบบอินเทอร์เน็ตต้องพัฒนาและควรเป็นฟรีไวไฟให้บุคคลภายนอกที่มาติดต่อ

ประสานงานสามารถใช้ได้ฟรี

ความคาดหวังในอนาคต

1. การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้รวดเร็วและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ในห้องเรียน ยังมีการชำรุดและขาดการดูแลรักษาและซ่อม

บำรุงในหลายพื้นที่

3. ปรับทัศนียภาพด้านหน้ามหาวิทยาลัยให้สวยงามและโดดเด่นมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการจัดอุปกรณ์เพื่อให้รองรับต่อการสอนแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

1. สวัสดิการที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันเป็นสวัสดิการที่ดีแต่ควรจะมีงบประมาณและครอบคลุมกับบุคลากรทุกประเภท

ความคาดหวังในอนาคต

1. เพิ่มงบประมาณของสวัสดิการยืดหยุ่นให้มากขึ้นเพราะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรและควรครอบคลุมกับบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ

สภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการของบุคลากร

ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



ภาพที่ 5 สรุปสภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3. สภาพปัจจุบันต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทของบุคลากรและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	รวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
		110	100
เพศ	หญิง	66	60.0
	ชาย	44	40.0
อายุ	20-30 ปี	16	14.4
	31-40 ปี	29	26.4
	41 – 50 ปี	40	36.4
	51 – 60 ปี	18	16.4
	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	7	6.4
สถานภาพ	โสด	39	35.5
	สมรส	55	50.0
	หย่าหรือหม้าย	16	14.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	12.7
	ปริญญาตรี	64	58.2
	ปริญญาโท	29	26.4
	ปริญญาเอก	3	2.7
ความสัมพันธ์ในฐานะเป็นผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	1) ผู้ส่งมอบบริการพื้นฐาน เช่น 1) บริการสาธารณูปโภค: น้ำ ไฟ โทรศัพท์ ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร 2) สุขอนามัยและสวัสดิการ: แม่บ้าน โรงอาหาร ร้านค้าในพื้นที่เช่า 3) สุขาภิบาลและความปลอดภัย: งานจราจร การซ่อมบำรุงอาคารและอุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อม	28	25.5
	2) ผู้ส่งมอบที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น 1) ระบบสารสนเทศด้านการเรียนการสอน เช่น CMS Google Classroom และ การจัดหาอุปกรณ์ด้านวิทยาศาสตร์เฉพาะทาง 2) การ	22	20.0

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	รวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
		110	100
	จัดหาอุปกรณ์ และ เทคโนโลยีเพื่อการวิจัย 3) บริการเทคโนโลยี การสื่อสาร 4) การประชาสัมพันธ์และการบริหารการเงิน		
	3) มหาวิทยาลัย/ หน่วยงานคู่สัญญา/ โรงเรียน/ชุมชน เช่น 1) มหาวิทยาลัยที่ร่วมทำ MOU ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อ พัฒนานักศึกษาและบุคลากรใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดโครงการร่วมกัน หรือ โรงเรียนร่วมเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเรียนระดับ อุดมศึกษา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยาวิจัย และวิชาการ 3) ชุมชนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี 10 ตำบล และ จังหวัดสระแก้ว 11 ตำบลให้ความร่วมมือด้านวิชาการ	38	34.5
	4) องค์กรภาครัฐ/ ภาคเอกชน – องค์กรระหว่างประเทศ เช่น 1) การศึกษาดูงาน การฝึกงาน การ ร่วมผลิตบัณฑิต การสนับสนุนทุนการศึกษา สิ่งสนับสนุนด้าน การเรียนการสอน ความร่วมมือ จัดการศึกษาทุกระดับ 2) เครือข่าย สนับสนุนด้าน งบประมาณการวิจัย การ พัฒนางานด้านทรัพย์สิน ทางปัญญา 3) องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น สนับสนุนแหล่ง งบประมาณเพื่อ การบริการ วิชาการและให้ความร่วมมือด้าน วิชาการ	22	20
ระยะเวลาในความ	ต่ำกว่า 1 ปี	7	6.4
ร่วมมือกันกับ	1 - 5 ปี	38	34.5
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	6 - 10 ปี	40	36.4
วไลยอลงกรณ์ในพระบรม	11- 15 ปี	14	12.7
ราชูปถัมภ์	มากกว่า15 ปี ขึ้นไป	11	10

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.0 เพศชายคิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 โดยมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 35.5 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.4 โดยความสัมพันธ์ในฐานะเป็นผู้ส่งมอบหรือ

คู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ มหาวิทยาลัย/ หน่วยงาน คู่สัญญา/ โรงเรียน/ชุมชน เช่น 1) มหาวิทยาลัยที่ร่วมทำ MOU ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อ พัฒนา นักศึกษาและบุคลากรใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดโครงการร่วมกัน หรือ โรงเรียนร่วมเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่การเรียนระดับ อุดมศึกษา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยา ร่วมวิจัย และวิชาการ 3) ชุมชนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี 10 ตำบล และ จังหวัดสระแก้ว 11 ตำบลให้ ความร่วมมือด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมา คือ ผู้ส่งมอบบริการพื้นฐาน เช่น 1) บริการสาธารณสุข: น้ำ ไฟ โทรศัพท์ ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร 2) สุขอนามัยและสวัสดิการ: แม่บ้าน โรงอาหาร ร้านค้าใน พื้นที่เช่า 3) สุขภาพและความปลอดภัย: งานจราจร การซ่อมบำรุงอาคารและอุปกรณ์ รักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีระยะเวลาในความร่วมมือกันกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยส่วนใหญ่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 6 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)						
1.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.51	0.75	มากที่สุด	4.60	0.63	มากที่สุด
1.2 ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.66	มากที่สุด	4.27	0.57	มากที่สุด
1.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในการแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.34	0.66	มากที่สุด	4.38	4.44	มากที่สุด
1.4 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการรักษามารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ	4.41	0.69	มากที่สุด	4.44	0.58	มากที่สุด
1.5 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.75	มากที่สุด	4.40	0.62	มากที่สุด
2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)						
2.1 มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ	4.40	0.67	มากที่สุด	4.50	0.58	มากที่สุด
2.2 มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหาร	4.35	0.62	มากที่สุด	4.46	0.58	มากที่สุด

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
งบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ			ที่สุด			ที่สุด
2.3 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด	4.42	0.62	มากที่สุด	4.46	0.55	มากที่สุด
2.4 มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด	4.47	0.60	มากที่สุด	4.55	0.53	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)						
3.1 มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง	4.42	0.64	มากที่สุด	4.55	0.51	มากที่สุด
3.2 มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน	4.37	0.68	มากที่สุด	4.45	0.60	มากที่สุด
3.3 มหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ	4.48	0.63	มากที่สุด	4.52	0.57	มากที่สุด
3.4 มหาวิทยาลัยให้บริการกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.39	0.63	มากที่สุด	4.54	0.53	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)						
4.1 ผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการ ของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้	4.45	0.99	มากที่สุด	4.54	0.56	มากที่สุด
4.2 ผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	4.33	0.65	มากที่สุด	4.53	0.55	มากที่สุด
4.3 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ	4.34	0.66	มากที่สุด	4.50	0.57	มากที่สุด
5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)						
5.1 มหาวิทยาลัยสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก	4.41	0.64	มากที่สุด	4.49	0.57	มากที่สุด
5.2 มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่	4.36	0.63	มากที่สุด	4.38	0.60	มากที่สุด

ข้อความ	สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น			ที่สุด			ที่สุด
5.3 มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย	4.41	0.72	มากที่สุด	4.50	0.61	มากที่สุด
6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)						
6.1 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ	4.30	0.72	มากที่สุด	4.50	0.57	มากที่สุด
6.2 มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน	4.39	0.60	มากที่สุด	4.57	0.54	มากที่สุด
รวม	4.39	0.67	มากที่สุด	4.48	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์พบว่า สภาพปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) และความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) ซึ่งจะขอแยกผลการพิจารณาออกเป็นด้าน 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการกริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยมี ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในลำดับที่สามเท่ากัน ในขณะที่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในการแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการกริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ ในขณะที่ ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย

2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มากที่สุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด และ มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง และมีอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ และ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด

3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า มหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยให้บริการกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง และ มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย

4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ อยู่ในอันดับแรก และ รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ ในขณะที่ลำดับสุดท้าย คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ คือ ลำดับสุดท้าย

5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก และ มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย อยู่ในอันดับที่หนึ่งเท่ากัน รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย ส่วนอันดับรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่า มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ตอบคำถาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปโดยจำแนกประเด็นการสอบถามตามลำดับความถี่ของประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1. ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานค่อนข้างเยอะและหลายขั้นตอน
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ซ่อมแซมอาคารสถานที่

สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง สภาพปัจจุบันต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การติดต่อประสานงานกันระหว่างฝ่ายมอบและคู่ความร่วมมือนั้น สภาพปัจจุบันของการดำเนินการที่ต้องติดต่อการบุคลากรสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มง่ายๆได้ดังนี้คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มบุคลากรที่เต็มใจในการทำงานมีความชำนาญในการทำงาน การประสานงานโดยมีขั้นตอนที่แน่นชัดและชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการประสานงานในกรณีที่ติดต่อเรื่องการประชุมพูดคุยของคู่ความร่วมมือหรือการติดต่อประสานงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของผู้ส่งมอบซึ่งได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำ แก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรที่ยังปฏิบัติงานยังไม่เป็นมาตรฐานในการประสานงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากมาตรฐานหรือขั้นตอนในการดำเนินงานที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงาน เช่น กรณีที่ทางคู่ความร่วมมือมาติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่แตกต่างกัน บางหน่วยงานมีการสำรองที่จอดรถ รวมทั้งสอบถามถึงอาหารเบรคหรืออาหารกลางวัน แต่อีกหน่วยงานกลับไม่มีการเตรียมการดังกล่าว ซึ่งอาจจะส่งผลให้คู่ความร่วมมือเสียเวลา เช่น การหาที่จอดรถก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมตามที่นัดหมาย หรือ การติดต่อแจ้งเตือนหรืออัปเดตความคืบหน้า ควรจะมีการแจ้งข้อมูลเพื่ออัปเดตแก่ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออยู่เสมอ และควรเป็นผู้ที่มีความรู้เบื้องต้นในการดำเนินงานที่เพียงพอในการให้ข้อมูล เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะผู้บริหารหน่วยงานเท่านั้นที่ให้ข้อมูลได้ บุคลากรในตำแหน่งต่างๆก็ต้องสามารถให้ข้อมูลได้เช่นกัน ทั้งนี้ยังมีความเลื่อมล้ำในการให้บริการเนื่องจากอาจจะด้วยตำแหน่งหน้าที่ของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบุคลากรกลุ่มนี้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากลุ่มที่ 1 และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรจะมีการทำ Checklist เพื่อตรวจสอบการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เป็นต้น

ทั้งนี้การพัฒนาในด้านทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดซึ่งอนาคตอันใกล้นี้แน่นอนว่าการดำเนินการของบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนต่อผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต้องสร้างความประทับใจเพิ่มขึ้นอีกอย่างแน่นอน

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารงบประมาณ

ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยด้านงบประมาณสามารถแยกกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องออกได้เป็น 2 กลุ่มที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 1 คู่ความร่วมมือ (เชิงวิชาการ) เนื่องจากลักษณะขององค์กรที่เป็นคล้ายคลึงกันคือแบบราชการ ซึ่งจะมีความเหมือนกันในด้านเชิงโครงสร้างและเนื้อหา ทั้งนี้การตั้งกรอบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณสำหรับกลุ่มที่ 1 ในปัจจุบันถือว่าไม่มีปัญหาเนื่องจากมหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ต่อการบริหารจัดการเชิงเครือข่ายที่ถือว่าเพียงพอกับหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการบริหารงานดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามกับระเบียบหรือประกาศของมหาวิทยาลัยด้วย

กลุ่มที่ 2 ผู้ส่งมอบ เนื่องจากโดยลักษณะของผู้ส่งมอบโดยส่วนใหญ่จะมาในรูปแบบของพาณิชย์ ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มแรก แม้การกำหนดจำนวนงบประมาณจะไม่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของผู้ส่งมอบ แต่ก็ยังมีปัญหาหรือความล่าช้าในการเบิกจ่ายบางประการ (ที่ทางผู้ส่งมอบยอมรับได้) อันอาจจะเนื่องมาจากการใช้งบประมาณที่ไม่ตรงตามแผนปฏิบัติการที่ทางหน่วยงานนั้นๆระบุไว้ตามรอบปีงบประมาณ และได้ดำเนินการเร่งใช้ให้ทันปีงบประมาณในไตรมาสที่ 4 ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานเนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินงานตามเงินที่ได้รับนั้นกระชั้นชิดเพราะทางหน่วยงานก็ต้องการที่จะปิดโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ทัน ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบขาดระยะเวลาที่พอเหมาะอีกทั้งจากระยะเวลาในช่วงดังกล่าวนอกจากจะส่งผลในเรื่องของประสิทธิภาพในการดำเนินงานแล้ว ราคาของวัสดุหรือบริการก็จะมีราคาสูงกว่าในตอนเริ่มไตรมาส

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารงานทั่วไป

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทางทั้งช่องทางที่เป็นออนไลน์ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงแต่ทั้งนี้ในอนาคตควรยังคงช่องทางเป็นเป็นออฟไลน์ เช่น การแจกใบปลิว การส่งจดหมายและอื่นๆ เนื่องจากยังมีบางคู่ความร่วมมือหรือผู้ส่งมอบที่ยังไม่มีความพร้อมในการรับข่าวสารในรูปแบบที่เป็นออนไลน์อย่างเดียว และ ในการติดต่อประสานงานกันควรติดต่อด้วยวิธีที่ไม่เป็นทางการก่อนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและได้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการดำเนินการแบบที่เป็นทางการทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรมีการจัดตั้ง Key Person ในแต่ละงานเพื่อให้การประสานงานชัดเจนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์หรือบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ บางกลุ่มแต่ยังไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง โดยผู้ส่งมอบโดยส่วนใหญ่จะเป็นความร่วมมือหรือการดำเนินงานในเชิงพาณิชย์ การขยายการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มนี้ก็เลยยังไม่แน่ชัดซึ่งแตกต่างจากกลุ่มคู่ความร่วมมือซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มความร่วมมือทางด้านวิชาการ การออกแบบหลักสูตร การร่วมการทำงานวิจัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนหรือชุมชนนั้นเป็นเรื่องที่ทางมหาวิทยาลัยทำได้ดีอยู่แล้ว แต่เรื่องของการบริหารวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยกับคู่ความร่วมมือในแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนถือว่ายังน้อยควรจะต้องพัฒนาเพิ่มมากขึ้น จากความร่วมมือของคู่ความร่วมมือ เช่น ราชภัฏ

กลุ่มเครือข่าย ได้ร่วมมือกันจัดงานประชุมวิชาการมากกว่า 11 ครั้งซึ่งถือว่ามีความโดดเด่นและได้รับการตอบรับอย่างดี สามารถแข่งขันกับเครือข่ายในลักษณะเดียวกันได้

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานและสถานที่

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีสถานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงง่าย ซึ่งในภาพรวมถือว่าพัฒนาได้ดีขึ้นมากจากอดีตที่ผู้ส่งมอบเคยรวมงานมากกว่า 35 ปี และ 20 ปี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในรอบ 2 – 3 ที่ผ่านมามีความแตกต่างอย่างมากในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ ส่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์ แต่ทั้งนี้การพัฒนาของเครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าวต้องมีการซ่อมบำรุงในส่วนที่มีความชำรุด เช่น พื้นสนามฟุตบอลบริเวณลู่วิ่งด้านหลัง ตาข่ายสนามบาส สนามเทนนิส สภาพที่จอดรถต่อผู้มาติดต่อราชการและผู้มีส่วนได้เสีย ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ฟรีได้แม้ไม่ใช่บุคลากรหรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ปริมาณขยะที่ค่อนข้างสูง ความเสื่อมโทรมของบ้านพักบุคลากร ทั้งนี้การพัฒนาและซ่อมบำรุงดังกล่าวจพทำให้ชีวิตของนักศึกษา บุคลากร และชุมชนโดยรอบมีมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ เช่น การให้เกียรติเป็นประธานแก่คู่ความร่วมมือรวมโดยผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความร่วมมือของเครือข่ายซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจกับเครือข่ายได้อย่างดี ร่วมทั้งการมอบของที่ระลึกหรือหนังสือขอบคุณต่างๆ ซึ่งทางผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือหวังว่าอนาคตจะได้รับความร่วมมือและกำลังใจเช่นนี้ตลอดไป

มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินการผ่านเครือข่ายความร่วมมือเช่น การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานวิจัยร่วมกัน การบริการวิชาการร่วมกันที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งการให้ทุนการศึกษาจากทางผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

สภาพปัจจุบัน, ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



- เพศ** -- หญิง
- อายุ** -- 41 - 50 ปี
- สถานภาพ** -- สมรส
- ระดับการศึกษา** -- ป.ตรี
- ระดับการศึกษา** -- สูงสุด
- ความสัมพันธ์** -- มหาวิทยาลัย/หน่วยงานคู่สัญญา/โรงเรียน/ชุมชน
- ระยะเวลาความร่วมมือ** -- 6 - 10 ปี

- 1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)**
 - 1.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในการแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ
 - 1.4 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการกริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ
 - 1.5 บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติไม่เลือกปฏิบัติ
- 2. ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)**
 - 2.1 มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ
 - 2.2 มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ
 - 2.3 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด
 - 2.4 มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3. ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)**
 - 3.1 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง
 - 3.2 มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน
 - 3.3 มหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ
 - 3.4 มหาวิทยาลัยให้บริการกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง
- 4. ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)**
 - 4.1 ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้
 - 4.2 ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ
 - 4.3 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ
- 5. ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)**
 - 5.1 มหาวิทยาลัยสถานที่ให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก
 - 5.2 มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น
 - 5.3 มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย
- 6. ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)**
 - 6.1 มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ
 - 6.2 มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

สภาพปัจจุบัน			ความคาดหวัง		
X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
4.51	0.75	มากที่สุด	4.60	0.63	มากที่สุด
4.39	0.66	มากที่สุด	4.27	0.57	มากที่สุด
4.34	0.66	มากที่สุด	4.38	0.44	มากที่สุด
4.41	0.69	มากที่สุด	4.44	0.58	มากที่สุด
4.39	0.75	มากที่สุด	4.40	0.62	มากที่สุด
4.40	0.67	มากที่สุด	4.50	0.58	มากที่สุด
4.35	0.62	มากที่สุด	4.46	0.58	มากที่สุด
4.42	0.62	มากที่สุด	4.46	0.55	มากที่สุด
4.47	0.60	มากที่สุด	4.55	0.53	มากที่สุด
4.42	0.64	มากที่สุด	4.55	0.51	มากที่สุด
4.37	0.68	มากที่สุด	4.45	0.60	มากที่สุด
4.48	0.63	มากที่สุด	4.52	0.57	มากที่สุด
4.39	0.63	มากที่สุด	4.54	0.53	มากที่สุด
4.45	0.99	มากที่สุด	4.54	0.56	มากที่สุด
4.33	0.65	มากที่สุด	4.53	0.55	มากที่สุด
4.34	0.66	มากที่สุด	4.50	0.57	มากที่สุด
4.41	0.64	มากที่สุด	4.49	0.57	มากที่สุด
4.36	0.63	มากที่สุด	4.38	0.60	มากที่สุด
4.41	0.72	มากที่สุด	4.50	0.61	มากที่สุด
4.30	0.72	มากที่สุด	4.50	0.57	มากที่สุด
4.39	0.60	มากที่สุด	4.57	0.54	มากที่สุด

	X	S.D.	แปลผล	X	S.D.	แปลผล
ภาพรวม	4.39	0.67	มากที่สุด	4.48	0.75	มากที่สุด

ภาพที่ 6 สรุปสภาพปัจจุบัน, ความคาดหวังและความต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สรุปผลการดำเนินงาน

รายงานเรื่อง การสำรวจสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คณะผู้จัดทำสามารถสรุปผลการดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูลใน 3 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ศิษย์เก่า บุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ได้ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ 1 “ศิษย์เก่า” สามารถสรุปผลสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1) ข้อมูลพื้นฐานของศิษย์เก่า

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่จบจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือปริญญา มีอาชีพปัจจุบันโดยส่วนใหญ่ คือ ข้าราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งสำเร็จการศึกษาจากคณะครูและโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระหว่างปี พ.ศ.2558 - ปี พ.ศ. 2562

1.2) ความพึงพอใจและความผูกพันที่มีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ศิษย์เก่ามีระดับความพึงพอใจและความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศิษย์เก่าอยากให้บริษัทหรือหน่วยงานของของศิษย์เก่ารับผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยไปทำงานด้วย ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ศิษย์เก่าอยากเข้าร่วม กิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3) กิจกรรม/สิ่งที่ท่านต้องการให้มหาวิทยาลัยทำ/ดำเนินการให้ศิษย์เก่า

1. การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน อาจารย์และบุคลากร เช่น การจัดงานคือสู่เหย้า การจัดกิจกรรมเล่าสู่กันฟังเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างศิษย์เก่า การจัดกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือจิตอาสา กีฬาสานสัมพันธ์

2. เพิ่มช่องทางในการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับศิษย์เก่า เช่น เว็บไซต์ ไลน์ กลุ่ม หรือช่องทางอื่นๆที่หลากหลายเพื่อให้เครือข่ายศิษย์เก่ามีความเหนียวแน่น

3. ปรับปรุงการบริหารและการดำเนินการของสมาคมศิษย์เก่าเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการ ประสานกันระหว่างศิษย์เก่าในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลในอนาคต เพิ่มความทันสมัย และเพิ่มการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมให้มากขึ้น

4. จัดทำของที่ระลึกเพื่อสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจแก่ศิษย์เก่า รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย

5. ควรจัดให้มีระยะเวลาในการรับปริญญาที่ชัดเจน

1.4) สิ่งที่ท่านรู้สึกชอบ/ประทับใจมหาวิทยาลัย

1. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยมีความมุ่งมั่นในการสอน เป็นกันเอง แนะนำนักศึกษาเป็นอย่างดี ใส่ใจนักศึกษา และมีเทคนิคในการสอนที่ดีเยี่ยม

2. มิตรภาพระหว่างเพื่อนๆในระหว่างที่ศึกษาอยู่

3. มาตรฐานในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับสูง สอบบรรจุรับราชการในอันดับต้นๆของประเทศ

4. สภาพแวดล้อมที่ร่วมรื่นและทันสมัย บรรยากาศดี มีจุดนั่งตามอัธยาศัยมากมาย และร่มเย็น สะอาด และมีการตกแต่งให้สวยงามอยู่เสมอ

5. ค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างถูก

1.5) สิ่งที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย

1. บุคลากรยังไม่มีความเป็นมืออาชีพ

1.1 สายสนับสนุน พนักงานบางหน่วยงานไม่พร้อมที่จะแนะนำนักศึกษา ยังต้องปรับปรุงวิธีการพูดจาและการแสดงออกในการเข้าไปติดต่อขอรับบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ต้องติดต่อบ่อยครั้ง การให้บริการที่มีอคติและไม่เท่าเทียม และไม่มีความเอาใจใส่ในการติดตามนักศึกษา

1.2 มาตรฐานการสอนที่ต่างกันของอาจารย์ในรายวิชาเดียวกันแต่อาจารย์ผู้สอนคนละคน

2. ปรับปรุงทัศนียภาพเพิ่มเติม เช่น โรงอาหาร จำนวนขยะ สุณัช คณะครุศาสตร์ ระบบการจราจรของมหาวิทยาลัย

3. ช่องทางในการติดต่อประสานงานและกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง

4. มหาวิทยาลัยเปิดสาขาวิชาที่ไม่มีความถนัดเพียงพอเพราะต้องการจำนวนนักศึกษา อีกทั้งการรับนักศึกษาเข้าศึกษาในบางคณะและบางสาขาควรเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ

1.6) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในภาพรวมเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของท่านต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

1. อยากให้มหาวิทยาลัยเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย ทั้งสำหรับนักศึกษาใหม่ ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

2. อยากให้พัฒนาการศึกษาให้ทันสมัย และพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

3. อยากให้มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับ Job Fair และ นักศึกษาทำงานระหว่างเรียน ที่เป็นนักศึกษาภาคปกติ เพื่อให้ นศ. ได้มีโอกาสเข้าถึงงาน มีประสบการณ์ อันเป็น

4. ประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพในอนาคต รวมทั้งให้สถาบันพิจารณารับนักศึกษาที่จบจากสถาบันของตนเข้าทำงานในตำแหน่งว่างก่อนจะคัดเลือกผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอื่น

5. ควรคัดกรอง อาจารย์ต่างชาติ ให้ได้มาตรฐาน ไม่ควรรับนักท่องเที่ยวนมาเป็นอาจารย์ เพราะเขาไม่มีความเป็นแบบอย่างที่ดีพอ

6. ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นผู้นำด้านวิชาการและเทคโนโลยี เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

7. ปรับปรุงอาคารเรียนของคณะครุศาสตร์เนื่องจากมีสภาพที่เก่า

8. ระบบการรักษาความปลอดภัย เนื่องจาก มี มหาวิทยาลัยมีจักรยานหายบ่อย นักศึกษาส่วนใหญ่ที่พักในมหาวิทยาลัยจะใช้จักรยาน ควรสร้างที่จอดจักรยานและมีการตรวจตราที่ดี

9. เพิ่มระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ศิษย์เก่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของ ศิษย์เก่า ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า สภาพปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่ค่อยมีการพัฒนาเนื้อหาที่ชัดเจน เช่น เนื้อหาของรายวิชาที่ยังไม่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยและน่าสนใจ การเรียนการสอนล่าสมัย จะต้องมีการบูรณาการหลายๆศาสตร์มากยิ่งขึ้น ซึ่งควรมีทางเลือกให้นักศึกษาสามารถเลือกเรียนวิชาหลักสูตรและมีการเรียนการสอนโดยใช้สื่อโซเซียลมีเดียเพิ่มขึ้น โดยปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีอาคาร ห้องเรียน และพื้นที่เพิ่มมากขึ้น สภาพแวดล้อมดีขึ้น รวมทั้งขั้นตอนการบริการเข้าถึงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น โดยศิษย์เก่ามีความคาดหวังว่าในอนาคตมหาวิทยาลัยควรมีการเรียนการสอนที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ตรงกับสายงาน เน้นภาคปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เพิ่มสื่อการสอนให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น สามารถดาวน์โหลดเอกสารการเรียนได้ล่วงหน้า มีเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียน

1.2 ด้านห้องเรียน ตึก อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สภาพปัจจุบัน มหาวิทยาลัย มีการสร้าง Mock up เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และรู้จักกับสายงานนั้นๆอย่างลึกซึ้ง และควรพัฒนาห้องเรียนรวมทั้งอุปกรณ์และเทคโนโลยีสนับสนุนอื่นๆ และในบางห้องที่มีอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับบริการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติแต่อาจารย์ผู้สอนยังไม่มี ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เหล่านั้น ซึ่งศิษย์เก่าคาดหวังว่าในอนาคตควรเพิ่มจุดจุดตรวจของผู้มาติดต่อประสานงานจากบุคคลภายนอกและช่องทางการติดต่อที่สะดวกมากขึ้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือโซเซียลมีเดีย

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ พบว่า สภาพปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาเพิ่มมากขึ้นและมีการบริการจ่ายค่าเทอมผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย ซึ่งศิษย์เก่าคาดหวังว่าในอนาคตควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในหลายๆด้านและสามารถให้บริการได้อย่างหลากหลาย เพื่อลดขั้นตอนในการประสานงานระหว่างบุคคล

1.4 ศิษย์เก่ามีความคิดเห็นเกี่ยวมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ ปัจจุบัน/สภาพจริง ในมุมมองของคนนอกเป็นอย่างไร และมีอะไรบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้ นักศึกษาโดยส่วนใหญ่มาจากพื้นที่อื่นๆที่ไกลจากมหาวิทยาลัย ซึ่งประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยกลับส่งบุตรหลานไปเรียนที่มหาวิทยาลัยแห่งอื่น การประชาสัมพันธ์ที่ดี ประชาชนโดยทั่วไปยังไม่รู้จักมหาวิทยาลัย โดยการสร้างความโดดเด่นของมหาวิทยาลัย แต่มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยน่าเรียนรู้อยู่เสมอ และปัจจุบันมีแนวคิดในการสร้างความภาคภูมิใจในสถานศึกษาแก่นักศึกษา ควรสร้างความเชื่อมั่นทั้งระบบการศึกษาและบุคลากร ทั้งนี้ในการพัฒนาชุมชนยังเป็นชุมชนเดิมๆและยังไม่มีพัฒนา ซึ่งศิษย์เก่าคาดหวังว่าในอนาคตควรมีการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งเรียนรู้มากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น พัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับตลาดแรงงาน สังคม มีการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่หลากหลาย และ มีความเฉพาะเจาะจง/โดดเด่น เช่น ถ้าต้องการเรียนศาสตร์นี้ จะต้องเรียนที่ VRU เท่านั้น

1.5 ภาพในอนาคตที่ท่านอยากเห็นในอีก 5 ปีข้างหน้าเป็นอย่างไรที่มีโอกาสเป็นโดยเรียงจากที่มีโอกาสเป็นไปได้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ปัจจุบันศิษย์เก่ามีความคิดเห็นวามมหาวิทยาลัยควรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชุมชน เป็นแหล่งผลิตบุคลากรที่มีความต้องการของตลาด ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย และมีความโดดเด่น เฉพาะด้าน และ รูปแบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำการเรียนแบบ Active Learning นำมาปรับใช้ให้กับ

นักศึกษา อีกทั้ง เร่งพัฒนาสถานที่ต่างๆให้มีความพร้อมกับผู้เรียน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่ทันสมัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยติด Top 3 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ และเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวด้วย

1.6 ปัจจุบัน ศิษย์เก่าคิดว่าทางมหาวิทยาลัยฯควรมีระบบการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า โดยมหาวิทยาลัยสนับสนุนความคิดเห็นของนักศึกษาเพราะนักศึกษาที่เข้ามาศึกษามีผลต่อรายได้ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ปัจจุบันมีการติดตามผลความต้องการความคาดหวังของนักศึกษา ส่วนการบริหารความสัมพันธ์ ยังไม่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่เพียงพอ ควรมีกิจกรรมสนับสนุนความสัมพันธ์ เช่น กินเลี้ยง เลี้ยงรุ่น ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์และบอกต่อข้อมูลให้ถึงศิษย์เก่ายังไม่เห็นภาพที่ชัดเจน อาจจะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการให้มาดูแลเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรงอย่างจริงจังสร้างชื่อเสียงข้อศิษย์เก่าให้เป็นที่ยอมรับกันระหว่างรุ่น เว็บไซต์ไม่ดึงดูดคนภายนอกให้เข้ามาใช้บริการหรือหาข้อมูล ซึ่งศิษย์เก่าคาดหวังว่าในอนาคตมหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์ของศิษย์เก่า ควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงให้มากขึ้น โดยสามารถใช้ได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และเปิดโอกาสให้มีการประเมินเพิ่มเติม ทุกๆเดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี อย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาต่อไป

กลุ่มเป้าหมายที่ 2 “บุคลากร” สามารถสรุปผลสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1) ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี โดยตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่ คือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ เป็นบุคลากรประเภท พนักงานมหาวิทยาลัย และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่ระหว่าง 1-5 ปี

2) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า สภาพปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะขอแยกผลการพิจารณาออกเป็นด้าน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพมากยิ่งขึ้น อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยสัญญาจ้างพนักงานบุคลากรเหมาะสมกับสถานการณ์ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ มหาวิทยาลัยบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงานโดยวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากร อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร ให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพมากยิ่งขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และให้ความเป็น

ธรรมแก่บุคลากร และ มหาวิทยาลัยบรรจุแต่งตั้งและใช้บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงานโดยวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ และ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยสัญญาจ้างพนักงานบุคลากรเหมาะสมกับสถานการณ์ตรงตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด อยู่ในลำดับสุดท้าย

2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ (Money)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด มากที่สุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ และ มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในลำดับแรก มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในลำดับที่สอง มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ อยู่ในลำดับที่สาม และ ลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด

2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการมอบนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยวางแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรงตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ในขณะที่ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการแจ้งข่าวสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยวางแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรงตามวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ และ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยกล้าตัดสินใจ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและมีการมอบนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย

2.4 ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า มหาวิทยาลัยมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือประเทศได้ อยู่ในอันดับแรก และ รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ เพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ ในขณะที่ลำดับสุดท้าย คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มหาวิทยาลัยมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ที่สามารถก่อ

เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม หรือประเทศได้ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ เพื่อให้พร้อม และ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น หลักสูตร งานวิจัย หรือ การบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน คือ ลำดับสุดท้าย

2.5 ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ เช่นระบบจราจร อุปกรณ์ป้องกัน Covid-19 อยู่ในอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ และ มหาวิทยาลัยมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือระบบที่ช่วยในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ ตามลำดับ ในส่วนของ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการดูแล ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่งเท่ากัน คือ มหาวิทยาลัยมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือระบบที่ช่วยในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆ และ มหาวิทยาลัยจัดให้มีการดูแล ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ ส่วนอันดับรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยจัดห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ เช่นระบบจราจร อุปกรณ์ป้องกัน Covid-19

2.6 ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale)

พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่า มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย VALAYA อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินอุดหนุนสวัสดิการหลักและสวัสดิการยืดหยุ่นเหมาะสมและครอบคลุมกับบุคลากรทุกส่วนงาน และ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของบุคลากรต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินอุดหนุนสวัสดิการหลักและสวัสดิการยืดหยุ่นเหมาะสมและครอบคลุมกับบุคลากรทุกส่วนงาน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมค่านิยมของมหาวิทยาลัย VALAYA อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

3) ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน การประเมินภาระงาน ณ ปัจจุบัน มีความเป็นธรรม ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคลากรสู่ผู้บริหารและจากผู้บริหารสู่บุคลากรยังไม่ชัดเจน จึงควรมีช่องทางกลางในการติดต่อสื่อสารโดยให้ได้ข้อเท็จจริงที่ตรงกัน โดยบุคลากรมีความคาดหวังในอนาคตให้การประเมินภาระงานที่มีความเป็นธรรมและครอบคลุมต่อลักษณะการทำงานของแต่ละบุคคล การประเมินผลงานควรประเมินปีละ 2 ครั้ง และควรพัฒนาระบบในการรักษาคนดี คนเก่งให้ทำงานร่วมกับ

มหาวิทยาลัยนานๆ มากยิ่งขึ้นเพื่อลดอัตราการลาออก สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย ทุกประเภท เพื่อให้การทำงานมีความเป็นกัลยาณมิตร

ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน การจัดสรรงบประมาณ ยังควรต้องมีการพัฒนาในประเด็นของการประหยัด การใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งความโปร่งใสในการจัดสรรงบประมาณ มีจัดสรรงบประมาณลงไปสู่กิจกรรมที่มีความหลากหลายแต่ทั้งนี้กิจกรรมหลายๆอย่างยังคงเป็นกิจกรรมที่ไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา การจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยคาดหวังว่าอยากให้การจัดสรรงบประมาณเท่าๆกันโดยไม่ได้คิดจากรายหัวนักศึกษา จัดสรรงบประมาณที่มากขึ้นกว่าปัจจุบัน สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณได้ในทุกขั้นตอน ควรมีการปรับระเบียบในการเบิกจ่ายที่ง่ายและสะดวกตัวผู้ปฏิบัติงานอีกทั้งต้องมีความทันสมัยทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ควรมีการเพิ่มงบประมาณในสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพื่อการสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น สวัสดิการยืดหยุ่น เป็นต้น

ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและตรงตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ ผู้ให้บริการในระดับคณะ/หน่วยงานยังไม่สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดให้บุคคลอื่นและบุคลากรอื่นให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน บุคลากรดำเนินการปฏิบัติงานโดยขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน เพียงแค่ทำงานให้เสร็จตามที่รับมอบหมาย ผู้บริหารกล้าปรับปรุงกระบวนการและแนวนโยบายเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยบุคลากรมีความคาดหวังในอนาคตควรพัฒนาระบบในการแจ้งข่าวสารเพื่อการประสานงานกับระหว่างบุคลากรหรือผู้บริหาร

ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของมหาวิทยาลัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ คุณภาพของงานวิจัยของมหาวิทยาลัยยังไม่สามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอีกอย่างต่อเนื่อง โดยมีความคาดหวังในอนาคต อยากให้พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการมาว่าจะเป็นหลักสูตร การวิจัยหรืองานอื่นให้ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ไม่ควรเน้นที่ปริมาณของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ควรเน้นที่คุณภาพเพื่อความยั่งยืน การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ภายนอกทราบถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการของมหาวิทยาลัย

ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น Covid-19 สถานที่ด้านหน้ามหาวิทยาลัยยังไม่ดึงดูด ไม่สะดวกตาและทำให้ประชาชนที่ผ่านไปมาไม่ทราบว่าคือมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ระบบอินเตอร์เน็ตต้องพัฒนาและควรเป็นฟรีไวไฟให้บุคคลภายนอกที่มาติดต่อประสานงานสามารถใช้ได้ฟรี บุคลากรคาดหวังว่าในอนาคตควรพัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตให้รวดเร็วและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ในส่วนเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ในห้องเรียน ยังมีการชำรุดและขาดการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงในหลายพื้นที่ ปรับทัศนียภาพด้านหน้ามหาวิทยาลัยให้สวยงามและโดดเด่นมากยิ่งขึ้น และควรมีการจัดอุปกรณ์เพื่อให้รองรับต่อการสอนแบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่า สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน สวัสดิการที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันเป็นสวัสดิการที่ดีแต่ควรที่จะเพิ่มงบประมาณและครอบคลุมกับบุคลากรทุกประเภท โดยคาดหวังให้เพิ่มงบประมาณของสวัสดิการยืดหยุ่นให้มากขึ้นเพราะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรและควรครอบคลุมกับบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ

กลุ่มเป้าหมายที่ 3 “ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ” สามารถสรุปผลสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี โดยความสัมพันธ์ในฐานะเป็นผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ มหาวิทยาลัย/ หน่วยงานคู่สัญญา/ โรงเรียน/ชุมชน เช่น 1) มหาวิทยาลัยที่ร่วมทำ MOU ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อ พัฒนานักศึกษาและบุคลากรใน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อ การจัดโครงการร่วมกัน หรือโรงเรียนร่วมเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่การเรียนระดับ อุดมศึกษา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มศรีอยุธยา ร่วมวิจัย และวิชาการ 3) ชุมชนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี 10 ตำบล และ จังหวัดสระแก้ว 11 ตำบลให้ ความร่วมมือด้านวิชาการ และมีระยะเวลาในความร่วมมือกันกับมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยส่วนใหญ่ระหว่าง 6-10 ปี

2) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ความต้องการและความคาดหวังต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

พบว่า สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์พบว่า สภาพปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งจะขอแยกผลการพิจารณาออกเป็นด้าน 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการกริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ โดยมี ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่มีอคติไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในลำดับที่สามเท่ากัน ในขณะที่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในการแนะนำแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้บริการกริยา มารยาท บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ ในขณะที่ ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในลำดับสุดท้าย

2.2 ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มากที่สุด รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด และ มหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการตามลำดับ ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับหนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึง

และมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง และมีอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีการวางแผนการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ และ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ตรวจสอบการใช้งบประมาณอย่างเข้มงวด

2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) พบว่า มหาวิทยาลัยมีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง ในขณะที่ มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทาง มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยให้บริการกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง และ มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน อยู่ในลำดับสุดท้าย

2.4 ด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Material) พบว่า ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ อยู่ในอันดับแรก และ รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ ในขณะที่ลำดับสุดท้าย คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นที่ต้องการของผู้ส่งมอบและมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อให้พร้อมต่อการแข่งขันอยู่เสมอ คือ ลำดับสุดท้าย

2.5 ด้านการบริหารจัดการเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงาน (Machine) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก และ มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย อยู่ในอันดับที่หนึ่งเท่ากัน รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ มหาวิทยาลัยมีระบบการให้บริการที่เหมาะสม และทันสมัย ส่วนอันดับรองลงมา คือ มหาวิทยาลัยสถานที่เพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

2.6 ด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพปัจจุบันของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม

ราชูปถัมภ์ ในด้านการบริหารจัดการขวัญและกำลังใจของบุคลากร (Morale) พบว่า มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ สำหรับความคาดหวังของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน อยู่ในอันดับที่หนึ่ง และ รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

3) ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การติดต่อประสานงานกันระหว่างฝ่ายมอบและคู่ความร่วมมือนั้น สภาพปัจจุบันของการดำเนินการที่ต้องติดต่อการบุคลากรสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มง่ายๆได้ดังนี้คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มบุคลากรที่เต็มใจในการทำงานมีความชำนาญในการทำงาน การประสานงาน โดยมีขั้นตอนที่แน่ชัดและชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการประสานงานในกรณีที่ต้องติดต่อเรื่องการประชุมพูดคุยของคู่ความร่วมมือหรือการติดต่อประสานงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของผู้ส่งมอบซึ่งได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำ แก้ปัญหา และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรที่ยังปฏิบัติงานยังไม่เป็นมาตรฐานในการประสานงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากมาตรฐานหรือขั้นตอนในการดำเนินงานที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงาน เช่น กรณีที่ทางคู่ความร่วมมือมาติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่แตกต่างกัน บางหน่วยงานมีการสำรองที่จอดรถ รวมทั้งสอบถามถึงอาหารเบรคหรืออาหารกลางวัน แต่อีกหน่วยงานกลับไม่มีการเตรียมการดังกล่าว ซึ่งอาจจะส่งผลให้คู่ความร่วมมือเสียเวลา เช่น การหาที่จอดรถก่อนที่จะดำเนินการตามทีมนัดหมาย หรือ การติดต่อแจ้งเตือนหรืออัปเดตความคืบหน้า ควรจะมีการแจ้งข้อมูลเพื่ออัปเดตแก่ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออยู่เสมอ และควรเป็นผู้ที่มีความรู้เบื้องต้นในการดำเนินงานที่เพียงพอในการให้ข้อมูล เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะผู้บริหารหน่วยงานเท่านั้นที่ให้ข้อมูลได้ บุคลากรในตำแหน่งต่างๆก็ต้องสามารถให้ข้อมูลได้เช่นกัน ทั้งนี้ยังมีความเลื่อมล้ำในการให้บริการเนื่องจากอาจจะด้วยตำแหน่งหน้าที่ของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบุคลากรกลุ่มนี้มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับกลุ่มที่ 1 และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรจะมีการทำ Checklist เพื่อตรวจสอบการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้การพัฒนาในด้านทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดซึ่งอนาคตอันใกล้นี้แน่นอนว่าการดำเนินการของบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุนต่อผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือต้องสร้างความประทับใจเพิ่มขึ้นอีกอย่างแน่นอน

ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยด้านงบประมาณสามารถแยกกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องออกได้เป็น 2 กลุ่มที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน

กลุ่มที่ 1 คู่ความร่วมมือ (เชิงวิชาการ) เนื่องจากลักษณะขององค์กรที่เป็นคล้ายคลึงกันคือแบบราชการ ซึ่งจะมีความเหมือนกันในด้านเชิงโครงสร้างและเนื้องาน ทั้งนี้การตั้งกรอบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณสำหรับกลุ่มที่ 1 ในปัจจุบันถือว่าไม่มีปัญหาเนื่องจากมหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ต่อการบริหารจัดการเชิงเครือข่ายที่ถือว่าเพียงพอกับหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการบริหารงานดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามกับระเบียบหรือประกาศของมหาวิทยาลัยด้วย

กลุ่มที่ 2 ผู้ส่งมอบ เนื่องจากโดยลักษณะของผู้ส่งมอบโดยส่วนใหญ่จะมาในรูปแบบของพาณิชย์ ซึ่งจะแตกต่างจากกลุ่มแรก แม้การกำหนดจำนวนงบประมาณจะไม่ส่งผลกระทบต่อภาระงานของผู้ส่งมอบ แต่ก็มีปัญหาหรือความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ที่ทางผู้ส่งมอบยอมรับได้) อันอาจจะเนื่องมาจากการใช้งบประมาณที่ไม่ตรงตามแผนปฏิบัติการที่ทางหน่วยงานนั้นๆระบุไว้ตามรอบปีงบประมาณ และได้ดำเนินการเร่งใช้ให้ทันปีงบประมาณในไตรมาสที่ 4 ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานเนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินงานตามเงินที่ได้รับนั้นกระชั้นชิดเพราะทางหน่วยงานก็ต้องการที่จะปิดโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ทัน ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบขาดระยะเวลาที่พอเหมาะอีกทั้งจากระยะเวลาในช่วงดังกล่าวนอกจากจะส่งผลในเรื่องของประสิทธิภาพในการดำเนินงานแล้ว ราคาของวัสดุหรือบริการก็จะมีราคาสูงกว่าในตอนเริ่มไตรมาส

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึงและมีการเผยแพร่ข่าวสารหลากหลายช่องทางทั้งช่องทางที่เป็นออนไลน์ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงแต่ทั้งนี้ในอนาคตควรยังคงช่องทางที่เป็นออฟไลน์ เช่น การแจกใบปลิว การส่งจดหมาย และอื่นๆ เนื่องจากยังมีบางคู่ความร่วมมือหรือผู้ส่งมอบที่ยังไม่มีความพร้อมในการรับข่าวสารในรูปแบบที่เป็นออนไลน์อย่างเดียว และ ในการติดต่อประสานงานกัน ควรติดต่อด้วยวิธีที่ไม่เป็นทางการก่อน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและได้ข้อมูลที่เพียงพอก่อนการดำเนินการแบบที่เป็นทางการทั้งนี้มหาวิทยาลัยควรมีการจัดตั้ง Key Person ในแต่ละงานเพื่อให้การประสานงานชัดเจนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ปัจจุบัน ผลិតภัณฑ์หรือการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะขยายการให้บริการไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือกลุ่มอื่นๆ ได้ บางกลุ่มแต่ยังไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง โดยผู้ส่งมอบโดยส่วนใหญ่จะเป็นความร่วมมือหรือการดำเนินงานในเชิงพาณิชย์ การขยายการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มนี้เลยยังไม่แน่ชัด ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มคู่ความร่วมมือซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มความร่วมมือทางด้านวิชาการ การออกแบบหลักสูตร การร่วมการทำงานวิจัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนหรือชุมชนนั้นเป็นเรื่องที่ทางมหาวิทยาลัยทำได้ดีอยู่แล้ว แต่เรื่องของการบริหารวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยกับคู่ความร่วมมือในแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนถือว่ายังน้อยควรจะต้องพัฒนาเพิ่มมากยิ่งขึ้น จากความร่วมมือของคู่ความร่วมมือ เช่น ราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยา ได้ร่วมมือกันจัดงานประชุมวิชาการมากกว่า 11 ครั้งซึ่งถือว่ามีความโดดเด่นและได้รับการตอบรับอย่างดี สามารถแข่งขันกับเครือข่ายในลักษณะเดียวกันได้

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีสถานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอเพื่อให้บริการแก่ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างเหมาะสม และเข้าถึงง่าย ซึ่งในภาพรวมถือว่าพัฒนาได้ดีขึ้นมากจากอดีตที่ผู้ส่งมอบเคยร่วมงานมากกว่า 35 ปี และ 20 ปี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในรอบ 2 – 3 ที่ผ่านมามีความแตกต่างอย่างมากในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ ส่งอำนวยความสะดวกและภูมิทัศน์ แต่ทั้งนี้การพัฒนาของเครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าว ต้องมีการซ่อมบำรุงในส่วนที่มีความชำรุด เช่น พื้นสนามฟุตบอลบริเวณลู่วิ่งด้านหลัง ตาข่ายสนามบาส สนามเทนนิส สภาพที่จอดรถต่อผู้มาติดต่อราชการและผู้มีส่วนได้เสีย ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ฟรีได้แม้ไม่ใช่บุคลากรหรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ปริมาณขยะที่ค่อนข้างสูง ความเสื่อมโทรมของบ้านพักบุคลากร ทั้งนี้การพัฒนาและซ่อมบำรุงดังกล่าวจพทำให้ชีวิตของนักศึกษา บุคลากร และชุมชนโดยรอบมีมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ เช่น การให้เกียรติเป็นประธานแก่คู่ความร่วมมือรวมโดยผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ซึ่งทำ

ให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับความร่วมมือของเครือข่ายซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจกับเครือข่ายได้ดี รวมทั้งการมอบของที่ระลึกหรือหนังสือขอบคุณต่างๆ ซึ่งทางผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือหวังว่าอนาคตจะได้รับความร่วมมือและกำลังใจเช่นนี้ตลอดไป

มหาวิทยาลัยและผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือมีความร่วมมือกับชุมชนอย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินการผ่านเครือข่ายความร่วมมือเช่น การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานวิจัยร่วมกัน การบริการวิชาการร่วมกันที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน รวมทั้งการให้ทุนการศึกษาจากทางผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กษมาพร ทองเอื้อ. “ทรัพยากรบริหารต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากล”. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2555.
- ณัฐพงศ์ แสนทวีสุข. บทคัดย่อ การพัฒนาและแนวโน้มการบริหารจัดการดานการให้บริการข้อมูล ชาวสารของเมืองพัทยา. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนะศักดิ์ พรหมจันท. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของการจัดการศึกษาโรงเรียนเอกชน สังกัดงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงหบุรี”. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี, 2552.
- ปาริชาติ หัตถะแสน. (2549). ความและการรับรู้จริงของผู้ซื้อที่มีต่อโครงการบ้านจัดสรรของ บริษัท เอ็น ซี เอ็นซี จำกัด(มหาชน) สารนิพนธ์ บธ.ม(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- พะยอม วงศสารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภา, 2545.
- พิทยา บวรวัฒนา. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ เรื่อง ประสิทธิภาพของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย (เอกสารอัดสำเนา), 2530.
- ไพฑูรย์ บุญวัฒน์. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 9-15 เรื่อง แนวคิดทั่วไป เกี่ยวกับการบริหารราชการ. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2554.
- ฟ้ามัย สุภณศิลป์. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บทคัดย่อ. เชียงใหม่.
- ภรรคพล อุตระ. (2549). ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าจ่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์. สารนิพนธ์. บธ.ม (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย.
- ภาดา บุญทอง. (2550). ความคาดหวังการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและแนวโน้ม พฤติกรรมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร (รถไฟฟ้าใต้ดิน) ของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). การบริหารงานบุคคลภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 11). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภรณ์ มหามานนท์. การประเมินผลประสิทธิภาพขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2539.

มัลลิกา บุณนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ระเบียบบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด. ฉบับที่ 120. ว่าด้วยบริการ Logispost พ.ศ.2550, 26 มิถุนายน

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์, 2548.

ลลิตา ปรีดากรณ์. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย หอการค้าไทยปี
การศึกษา 2546. บทความย่อ. กรุงเทพฯ. วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1.
(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.

ศรีธนา บุญญเศรษฐ์. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ หน่วยที่ 1-8 เรื่อง การวิเคราะห์ และ
กำหนดกลยุทธ์ทรัพยากรมนุษย์. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสารจำกัด.

ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ. อาร์. บีซิเนส เพรส.

สุพรรณ ยามาตะ. “ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชลบุรี”.
สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์.

Davis, Ralph C. The Fundamental of Top Management. New York: Harper & Row, 1951.

Georgopolos and Tannenbaum. “The Study of Organization Effectiveness”. American
Sociological Review 22(8) (1957): 534-540.

Jerry W. Gilley and Steven A. Eggland. Principles of Human Resource Development. Reading,
Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Inc., 1989.

JameL.Gibson. Organization: Behavior structure process, International edition. 10th ed. U.S.A:
McGraw Hill Inc., 2000.

Lawrence, P.R. and Jay W. Lorsch. Organization and Environment: Managing Differentiation
and Integration. Boston: Harvard University, Graduate School of Business
Administration. Division of Research, 1967.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and L. Berry. (1986, August). SERVQUAL, : a multiple Item Scale For Measuring customer perceptions of service quality. Marketing Science Institute, Working Paper Report : No. 86-108.

Robbin, S.P. Organizational behavior. 11th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education Inc., 2005.

Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. Organizational Behavior. 7th ed. New York: John Wiley & Sons Inc., 2000.

Steers. Managing Effective Organizations: An Introduction. California: Goodyear Publishing Company Inc., 1985.

Vroom, Victor H. (1964). Work and Motivation. New York :

Wiley. Zeithaml, V.A., Berry L.L., and Parasuraman, A, (1990). Delivering Quality Service Balancing Customer perception and Expectation. New York : The Free press – A Division of Macmillian, Inc.