



รายงานการวิจัย

ปัจจัยที่จะสนับสนุนให้ดำเนินการบริการทางวิชาการแก่สังคมบรรลุพันธกิจ
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Factors to be encouraged to pursue academic services to the social
mission of the Rajamangala University of Technology Srivijaya

อุทัยทิพย์ บุญนา
พรเพ็ญ จันทรา
อนุกุล นันทบุตร

Uthaitip Boonna
Pornpen Jantra
Anugool nantaput

คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2560

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	
กิตติกรรมประกาศ	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของการบริการวิชาการ	8
ด้านการบริหารผลสัมฤทธิ์	12
ด้านการบริหารจัดการที่ดี.....	15
ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	16
ด้านแรงจูงใจ	17
ด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน	19
ด้านสมรรถนะ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดการวิจัย	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4 ผลการวิจัย.....	31
5 วิธีดำเนินการวิจัย	42
บรรณานุกรม	46

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากร.....	26
2	เกณฑ์การแปลผลและค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา	29
3	เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น.....	29
4	เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย	30
5	เกณฑ์การแปลผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	30
6	จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม	32
7	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์	34
8	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ดี.....	36
9	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	37
10	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	38
11	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านกระบวนการฯ	39
12	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการฯ ปัจจัยด้านสมรรถนะ	40



สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	25



บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารระดับคณบดี คณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 6 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านสมรรถนะ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สูงสุด คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำสำคัญ : การบริการวิชาการ พันธกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ABSTRACT

Research Factors supporting the operation of academic services. To achieve the achievement of the mission of Rajamangala University of Technology Srivijaya. The purpose is to study the factors. Supporting Academic Services To achieve the achievement of the mission of Rajamangala University of Technology Srivijaya. Perform data collection with samples. Top management University Academic Service Committee 112 persons and support personnel responsible for academic services. By choosing a specific (Purposive Sampling) using the questionnaire developed by the researcher from reviewing the document. And related research.

The research found that Factors supporting the operation of academic services. To achieve the achievement of the mission of Rajamangala University of Technology Srivijaya, all six factors. contain with Achievement Management Factor Good governance Strategic management factors Motivation factor Factors in cultural paradigms and values in work and Performance factor. It was found that factors affecting the support of academic service to achieve the achievement of the mission of Rajamangala University of Technology Srivijaya. The secondary factor is the good governance. Factor effect To support the implementation of academic services. To achieve the achievement of the ministry. Rajamangala University of Technology Srivijaya is the lowest motivation factor.

Keywords : Academic service, Mission, Rajamangala University of Technology Srivijaya

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำโครงการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไชยยะ ธนพัฒนศิริ ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ ในงานวิจัย ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และผู้บริหาร คณะกรรมการบริการวิชาการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ ทั้ง 5 พื้นที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย กลุ่มตัวอย่างของงานที่วิจัยที่กรุณาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

รายงานวิจัยฉบับนี้ขอขอบคุณความคิดแก่ บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่ดีพร้อมทั้งกำลังใจตลอดมา

คณะผู้วิจัย



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัด และในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย ดังนั้นสถาบันจึงควรกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการบริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ และมีการจัดโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าว การให้บริการทางวิชาการต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย และสามารถบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตรายวิชา ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แก่สังคมทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก (ความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548) การให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคมจึงเป็นหนึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยสภามหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการบริการทางวิชาการ (ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยว่าด้วยการบริการทางวิชาการ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2554) และได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานวิจัยสิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม และบริการชุมชน กลยุทธ์ที่ 13 บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งและชี้นำสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (แผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2555-2559) โดยกำหนดให้คณะ/วิทยาลัย มีการบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน ร่วมกันพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการ พัฒนาความรู้ ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งต่อชุมชน มีการบูรณาการการบริการทางวิชาการกับการเรียนการสอนและการวิจัยสู่การนำความรู้จากประสบการณ์ในการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยต่อไป การดำเนินงานบริการวิชาการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยมีขอบเขตตามคู่มือปฏิบัติงาน “การบริการทางวิชาการแก่สังคม” (Srivijaya PM05) กล่าวคือ การบริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยฯ เป็นการให้บริการทางวิชาการแบบให้เปล่าหรือให้บริการวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้เป็นแนวทางและข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ รูปแบบการให้บริการวิชาการมีความหลากหลาย เช่น ให้คำปรึกษาให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนา วิชาการทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามหรือชี้แนะสังคม เป็นต้น และมีนิยามตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ว่าด้วยการบริการทางวิชาการ พ.ศ. 2552 คือ “การบริการทางวิชาการ” หมายความว่า การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ การทดสอบ การตรวจสอบ การสำรวจ การประมวลผล การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ การสร้าง การผลิต การควบคุม การติดตั้ง การซ่อมแซม การปรับปรุง การประกอบ การส่งเสริม การพัฒนา การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การให้คำปรึกษา และหรือการให้บริการทางวิชาการอื่นๆที่หน่วยงานของมหาวิทยาลัยหรือ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างหรือนักศึกษาร่วมกัน หรือร่วมกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ให้บริการแก่ส่วนราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงงานที่มหาวิทยาลัยขอความช่วยเหลือเงินอุดหนุนจากส่วนราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจ เอกชน หรือจากองค์กรระหว่างประเทศซึ่งมหาวิทยาลัยต้องมีทิศทางการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพทางการศึกษา (องค์กรมหาชน) (สมศ.) เช่น สกอ. กำหนดเกณฑ์ด้านระบบและกลไกการบริการทางวิชาการและกระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ส่วน สมศ. กำหนดเกณฑ์ด้านผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยและผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก เป็นต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยสภามหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนางานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรมและบริการชุมชน กลยุทธ์ที่ 13 บริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อสร้าง

ความเข้มแข็งและผู้นำสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (แผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2555-2559) และมีระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ว่าด้วยการบริการวิชาการพ.ศ.2552 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2554 รองรับการค้าเนินงานบริการวิชาการ รวมไปถึงถึงสภามหาวิทยาลัยยังให้ความสำคัญแก่งานบริการทางวิชาการ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการบริการทางวิชาการขึ้นมาเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านบริการทางวิชาการ โดยมอบหมายให้ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการในการกำกับดูแลการค้าเนินงานด้านบริการวิชาการ และมหาวิทยาลัยยังได้อนุมัติจัดตั้งหน่วยบริการทางวิชาการแก่สังคมตามมติที่ประชุมผู้บริหาร มหาวิทยาลัยครั้งที่ 8/2556 เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2556 ขึ้นเป็นหน่วยงานกลางระดับมหาวิทยาลัยในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านการบริการทางวิชาการ ให้บรรลุตามแผนการที่วางไว้ โดยได้วางระบบและกลไกในการขับเคลื่อนการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อรองรับการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในด้านต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงาน Sivijaya PM 05 “การบริการทางวิชาการแก่สังคม” เพื่อให้หน่วยงานสามารถให้บริการทางวิชาการแก่สังคมตามจุดเน้นของหน่วยงานและสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การบริการวิชาการแก่ชุมชนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่จะบรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการค้าเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการค้าเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. แนวทางในการบริหารงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้บรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาหน่วยบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับคณะ คณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยที่จะสนับสนุนให้ดำเนินการบริการทางวิชาการแก่สังคมบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านบุคคล

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- ตำแหน่ง
- อายุงาน
- สังกัดคณะฯ/พื้นที่

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

- ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์
- ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี
- ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์

3. ปัจจัยด้านบุคลากร

- ปัจจัยด้านแรงจูงใจ
- ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการทางวิชาการ หมายถึง การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ การทดสอบ การตรวจสอบ การสำรวจ การประมวลผล การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ การสร้าง การผลิต การควบคุม การติดตั้ง การซ่อมแซม การปรับปรุง การประกอบ การส่งเสริม การพัฒนา การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การให้คำปรึกษา และหรือการให้บริการทางวิชาการอื่นๆ ที่หน่วยงานของมหาวิทยาลัย หรืออาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างหรือนักศึกษาร่วมกัน หรือร่วมกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก ให้บริการแก่ส่วนราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงงานที่มหาวิทยาลัยของความช่วยเหลือเงินอุดหนุนจากส่วนราชการ องค์กร รัฐวิสาหกิจ เอกชน หรือจากองค์กรระหว่างประเทศ

พันธกิจ หมายถึง วัตถุประสงค์หรือเหตุผลที่ทำให้องค์กรต้องดำรงอยู่ พันธกิจจะเป็นข้อความที่บอกว่าองค์กรหรือบริษัทอยู่ในธุรกิจหรือทำธุรกิจเกี่ยวกับอะไร และมักบอกด้วยว่า องค์กรจะตอบสนองต้องการของลูกค้าอย่างไร องค์กรให้จำหน่ายสินค้าหรือบริการ พันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย 1. ผลิตกำลังคนด้านวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ 2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมสู่การผลิต การบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่ม 3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อพัฒนาอาชีพให้มีความสามารถในการแข่งขัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน 4. ทำนุบำรุงศาสนา อุนริรักษศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กร เป็นหลัก เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม

การบริหารกิจการที่ดี หมายถึง การบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นการมองไปในอนาคตเพื่อตอบคำถามว่าหน่วยงานจะก้าวไปในทิศทางใด จะเติบโตอย่างไร กิจกรรมที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ ผู้บริหารได้เตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไว้อย่างไรบ้าง

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีใช้ เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด

สมรรถนะ หมายถึง ปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะ เป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

นโยบายด้านการบริการวิชาการ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักและเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยจึงเน้นความสำคัญในการให้บริการแก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ การบริการวิชาการอาจจัดโดยให้เปล่าโดยไม่คิดมูลค่าหรืออาจมีค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม ให้ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรอิสระ การบริการวิชาการนอกจากเป็นประโยชน์ให้แก่สังคมแล้วมหาวิทยาลัยยังได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอก คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อันจะนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการเชื่อมโยงและบูรณาการประสบการณ์ที่ได้เพื่อไปใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์และการสร้างเครือข่ายกับภาคส่วนและองค์กรต่างๆ

ความหมายของการบริการวิชาการ

การบริการวิชาการแก่สังคม (สกอ.,2553) หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการบริการที่จัดในสถาบันการศึกษา โดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

การให้บริการวิชาการ (สมศ.,2554) หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการหรือทำหน้าที่ใดที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ตลอดจนความเข้มแข็งประเทศชาติและนานาชาติ การบริการวิชาการเป็นการบริการที่มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย โครงการที่มีผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หมายถึง โครงการที่สถาบันจัดขึ้น เพื่อพัฒนาชุมชนหรือองค์กรภายนอกและเมื่อดำเนินการแล้ว มีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น แก่ชุมชนหรือองค์กรภายนอกในด้านต่างๆ หรือทำให้ชุมชนหรือองค์กรภายนอกสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพของตนเอง

ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม

การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันจึงกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการบริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ และมีการจัดโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าว การให้บริการทางวิชาการต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย และสามารถบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม

แนวปฏิบัติในการบริหารโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการ

1. การให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานและบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จะต้องผ่านกลไกการบริหาร และกระบวนการดำเนินงานของคณะวิชาหรือหน่วยงาน ซึ่งมีผู้รับผิดชอบในรูปคณะกรรมการบริหารที่เรียกว่า คณะกรรมการบริหารโครงการบริการวิชาการ

2. การพิจารณาปฏิบัติงาน ให้คำนึงถึงหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.1 เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการที่คณะวิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบและอยู่ในวิสัยและความสามารถที่คณะวิชา/หน่วยงานจะดำเนินการให้ลุล่วงสำเร็จประโยชน์ได้

2.2 เป็นงานที่มีอยู่ในแผนดำเนินการหรือมีความสอดคล้อง

2.3 เป็นงานที่ได้รับค่าตอบแทน หรือค่าบริการเพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ หรือเป็นงานที่อธิการบดีสั่งการหรืออนุมัติให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ

2.4 การจัดทำโครงการบริการวิชาการแก่สังคม จะต้องจัดทำเป็นโครงการเสนอต่ออธิการบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2.5 โครงการบริการวิชาการใดที่จัดทำต่อเนื่อง โดยมีอัตราจัดเก็บค่าบริการ และการบริหารงบประมาณ การกำหนดค่าใช้จ่าย และการแบ่งสัดส่วนรายได้ตอบแทน ไม่เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ขออนุมัติอธิการบดีเพียงครั้งแรกรั้งเดียว

ลักษณะและขอบเขตของการบริการวิชาการแก่สังคม

ดำเนินการบริการวิชาการตามเกณฑ์ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดลักษณะและขอบเขตของการบริการวิชาการและวิชาชีพ ดังนี้ 1. บริการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบและตรวจซ่อม 2. บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา 3. บริการจัดฝากอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการแบบเก็บค่าลงทะเบียน 4. บริการจัดฝากอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการแบบให้เปล่า 5. บริการจัดฝากอบรม สัมมนา และประชุมเชิงปฏิบัติการในลักษณะการว่าจ้าง 6. บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7. บริการศึกษา วิจัย สำรวจ การวางแผน การจัดการ 8. บริการศึกษาความเหมาะสมของโครงการการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม 9. บริการวางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์ และผลิต 10. บริการอื่นๆ ทั้งนี้ไม่นับรวมการเป็นวิทยากรที่ไม่ได้อยู่ในแผนของสถาบัน

แนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

1. ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการ

1.1 มีระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และดำเนินการตามระบบที่กำหนดมีการวางแผนทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ของการให้บริการวิชาการด้านต่างๆ ที่สัมพันธ์กับพันธกิจของสถาบัน มีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนและจูงใจให้อาจารย์บุคลากรทุกระดับมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ เวลาและจิตแห่งบริการ (service mind) ในการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน กำหนดภาระงานของอาจารย์และบุคลากรให้ชัดเจน โดยมีระบบการเทียบเคียงและทดแทนระหว่างภาระงานด้านต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน สังคม ตามความถนัดและ

จุดเน้นของสถาบันในการให้บริการทางวิชาการนี้ ควรมีการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนมีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานประจำด้านอื่นๆ ของอาจารย์และบุคลากร เช่น การกำหนดให้นักศึกษานำความรู้ไปจัดทำเป็น โครงการหรือกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

1.3 มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการวิจัยมีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการกับการวิจัยอย่างเป็นระบบ เช่น

1) มีการนำผลการวิจัยไปสู่การใช้ประโยชน์จริงที่ตอบสนองความต้องการของทุกภาคส่วนในทุกระดับและ

2) นำความรู้ประสบการณ์จากการให้บริการกลับมาพัฒนาต่อยอดไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการวิจัย เป็นต้น

1.4 มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยจัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย โดยให้มีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และนักศึกษา ซึ่งเป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งในระดับแผนการดำเนินงาน เป้าหมายของสถาบัน ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร คุณภาพของบุคลากร คุณภาพของการให้บริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สถาบันกำหนดไว้

1.5 มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยสถาบันนำผลการประเมิน ไปพัฒนาแผน พัฒนาระบบการและผลสัมฤทธิ์ที่ได้อย่างสม่ำเสมอและเป็นรูปธรรม

2. กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

2.1 มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบันมีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นและความเชี่ยวชาญของสถาบัน

2.2 มีความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพสถาบันมีการเชิญหรือเปิดโอกาส

ให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพที่จะให้บริการมาร่วมมือร่วมพลัง (Collaboration) ในลักษณะของการสร้างเครือข่าย (Networking) ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานในรูปแบบต่างๆ เช่น ความร่วมมือกับสถานประกอบการในการนำผลการวิจัยไปเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น หรือไปใช้พัฒนานวัตกรรมของสถานประกอบการหรือส่วนการผลิต มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คำปรึกษาแนะนำและจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารทำความเข้าใจร่วมกันในภาคอุตสาหกรรมหรือริเริ่ม โครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ ในชุมชน

2.3 มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคมว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการประเมินผลที่เกิดกับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านการนำความรู้ความเชี่ยวชาญ ไปใช้ประโยชน์ การสื่อสาร การชี้แจงแนะนำให้ผู้รับบริการและประชาชน

2.4 มีการนำผลการประเมินในข้อ 2.3 ไปพัฒนาระบบและกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการมีการนำผลการประเมินการให้บริการทางวิชาการ ไปพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการให้บริการ มีระบบและกลไกการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบการให้บริการ ขอบเขตการให้บริการค่าใช้จ่ายระยะเวลาในการให้บริการ สัญญาการบริการ ซึ่งรวมทั้งการควบคุม และการกำกับคุณภาพของการให้บริการ โดยจัดให้มีระบบให้ข้อมูลที่ชัดเจน มีความเป็นธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

2.5 มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน สถาบันมีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการ ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้ไปสู่บุคลากรภายในสถาบัน ซึ่งรวมทั้งผู้เรียนด้วย จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดและเผยแพร่ประสบการณ์ในการให้บริการผ่านทางสื่อการเรียนรู้ต่างๆ รวมทั้งจัดทำฐานข้อมูลการบริการวิชาการเผยแพร่สู่สาธารณชนในการให้บริการทางวิชาการในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการ และเป็นที่พักของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพสังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน พิจารณาได้จาก (1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ (2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (เสาวลักษณ์ รัตนิพนธ์. 2555)

ด้านบริหารผลสัมฤทธิ์ (Result based Management-RBM)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ : Results Based Management (RBM) เป็นเครื่องมือที่มีความเหมาะสมและนิยมใช้ในการประเมินประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กร เป็นหลัก เป็นการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม

$$\text{ผลสัมฤทธิ์ (Results)} = \text{ผลผลิต (Output)} + \text{ผลลัพธ์ (Outcomes)}$$

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารงานที่จัดหาทรัพยากรอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness) เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) การเทียบงาน (Benchmarking) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Auditing) การประเมินโครงการ (Project Evaluation) การมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน การวางแผนองค์กรและแผนกลยุทธ์ และการทำสัญญาผลการปฏิบัติงาน

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จึงเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประเมิน ผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ มีคุณธรรมและเป็นธรรม ที่อาศัยตัวชี้วัดในการวัดผลลัพธ์ เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือ การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ 4 ด้าน คือ ด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ด้านองค์ประกอบภายในองค์กร ด้านนวัตกรรม และด้านการเงิน

ลักษณะองค์กรที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

องค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. มีนโยบาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่รูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

5. พนักงานทุกคน รู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้น เพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร
6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม
7. มีระบบสนับสนุนการทำงานในเรื่องระเบียบการทำงานสถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน
8. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่น จะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
9. พนักงานมีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น

ขั้นตอนในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

- ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อให้รู้ทิศทางขององค์กรในอนาคต และวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ ซึ่งจะทำหน้าที่ชี้แนะ หรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้
 - 1) มุ่งความสำคัญไปที่ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กร
 - 2) มีความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดย มุ่งเน้นเฉพาะงานที่สำคัญอย่างยิ่งเท่านั้น
 - 3) มีความหมายที่เฉพาะเจาะจงและสามารถเข้าใจได้ง่าย ตรงกับสิ่งที่องค์กรมุ่งหวัง
 - 4) ผู้บริหารให้การยอมรับ
 - 5) องค์กรสามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้ในทางปฏิบัติ
- ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ที่มีลักษณะ SMART คือ
 - 1) Specific – มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ชัดเจน
 - 2) Measurable – สามารถวัดได้
 - 3) Achievable – สามารถบรรลุ หรือ สำเร็จได้
 - 4) Realistic – สอดคล้องกับความเป็นจริง
 - 5) Timely – วัดได้ตามเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดแหล่งข้อมูลเพื่อให้รู้ว่าข้อมูลของผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักมีอยู่ที่หน่วยงานใดภายในองค์กร และจัดเก็บอยู่ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล รายงาน ประจำเดือน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก เพื่อเป็นเกณฑ์เทียบว่า ผลการปฏิบัติงานดีพอหรือไม่เพียงใด

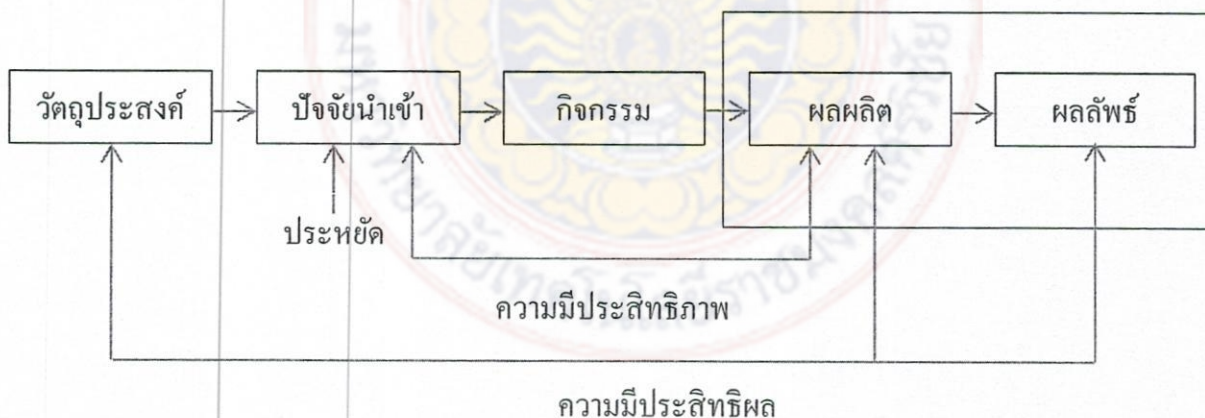
ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมข้อมูล องค์กรดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักในรอบระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 7 การบันทึกและการอนุมัติข้อมูลเป็นการทำงานบน Web base ของระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ขั้นตอนที่ 8 การวิเคราะห์ผล เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด แล้ววิเคราะห์หาสาเหตุที่ผลการปฏิบัติงานต่ำหรือสูงกว่าเป้าหมายเกินไป เพื่อเสนอทาง เลือกต่อผู้บริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน

ขั้นตอนที่ 9 การรายงานผลการวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร โดย ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่านอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง โดยใช้รายงานระบบงานประยุกต์ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้อีกส่วนหนึ่ง

หลักการประเมินผลโครงการแบบ RBM (Result Based Management)



ด้านการบริหารกิจการที่ดี (Good Governance)

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law)

หลักนิติธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของ ตัวบุคคล จะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักกมและ รวดเร็วด้วย

2. หลักคุณธรรม (Morality)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ให้นุคลากรพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกัน เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย ประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability)

หลักความโปร่งใส หมายถึง ความโปร่งใส พอเทียบได้ว่ามีความหมาย ตรงข้ามหรือเกือบตรงข้าม กับการทุจริต คอร์รัปชัน โดยที่เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน ให้มีความหมายในเชิงลบ และความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกในเชิงบวก และให้ความสนใจในเชิงสงบสุข ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้สะดวกและเข้าใจง่าย และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจนในการนี้ เพื่อเป็น สติริมงคลแก่นุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ขออัญเชิญพระราชกระแสรับสั่งในองค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ได้ทรงมีพระราชกระแสรับสั่ง ได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริต และบริสุทธิ์ใจ แม้จะมีความรู้น้อยก็ยอมทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวมได้มากกว่าผู้ที่มีความรู้มาก แต่ไม่มีความสุจริต ไม่มีความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้โอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการ บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และหรือคณะทำงาน โดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน และร่วมปฏิบัติ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility)

หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาการบริหารจัดการ การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และ เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy)

หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรจงทำให้บุคลากรมีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. การกำหนดทิศทาง (Direction Setting)

ในการกำหนดทิศทางขององค์การจะประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และการกำหนดภารกิจ (Mission) หรือ กรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์การสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว

2. การประเมินองค์การและสภาพแวดล้อม (Environment Scanning)

ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นจะประกอบไปด้วยการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือโดยทั่วไปจะเรียกว่าการวิเคราะห์ตามตัวแบบสว็อท (SWOT Analysis)

3. การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation)

การกำหนดกลยุทธ์ เป็นการพัฒนาแผนระยะยาวบนรากฐานของโอกาสและอุปสรรค ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน โดยองค์การจะต้องกำหนดและเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุดที่เหมาะสมกับองค์การที่สุด ผู้บริหารต้องพยายามตอบคำถามว่าทำอย่างไรองค์การจึงจะไปถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้ โดยใช้ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การกำหนดเป็นกลยุทธ์ ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงระดับที่แตกต่างกันของกลยุทธ์ด้วย ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 ระดับ

กลยุทธ์ระดับองค์การ (Corporate Strategy)

กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy)

กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operational Strategy)

4. การดำเนินกลยุทธ์ (Strategy Implementation)

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คือกระบวนการที่ผู้บริหารแปลงกลยุทธ์และนโยบายไปสู่แผนการดำเนินงาน กำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ เช่น ด้านงบประมาณ หรือวิธีการดำเนินงาน โดยทั่วไปจะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ขั้นตอนของการกำหนดแผนและการจัดสรรทรัพยากร (Resources Allocation)
2. ขั้นตอนของการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการใช้กลยุทธ์และการใช้ทรัพยากร เป็นต้น
3. ขั้นตอนของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในส่วนของระบบและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น เรื่องระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบบริหารบุคคล (การให้การศึกษา การให้การอบรม การกระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ) เป็นต้น
4. การกระจายกลยุทธ์ (Strategic Deployment) หากองค์กรมีการสร้างวิสัยทัศน์สร้างพันธกิจขึ้นมาแล้ว แต่ไม่ได้มีการดำเนินการก็จะทำให้เกิดการสูญเปล่า (Waste) ได้ เพราะแม้ว่าแผนเหล่านั้นจะเป็นแผนงานที่ถูกจัดทำอย่างดี ผ่านการระดมความคิดมาอย่างเข้มข้นเพียงใดก็ตาม หากไม่ลงมือปฏิบัติก็ย่อมไม่เกิดผลเป็นรูปธรรมขึ้น
5. การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and Control) การควบคุมกลยุทธ์เป็นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลกลยุทธ์ที่นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัตินั้นมักจะเกิดข้อผิดพลาดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์นั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามแผนที่ได้ตั้งไว้

การตรวจสอบกลยุทธ์ (Strategic Control) จะมีการวัดผลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐาน โดยมาตรวัดการดำเนินงานที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมาตรฐานและเกณฑ์การดำเนินงานของตนเอง ทั้งนี้การกำหนดมาตรฐานควรมีความระมัดระวังเพื่อให้สามารถสะท้อนผลการทำงาน ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ด้านแรงจูงใจ

การจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น เป็นทั้งศิลปะและศาสตร์อย่างหนึ่ง que ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆ ของหน่วยงาน วิธีการปฏิบัติที่สามารถส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรทำงานมีหลายแนวทางดังนี้ เช่น

1. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในเรื่องต่างๆ เช่น แรงจูงใจ ความต้องการ ค่านิยม ความสามารถ ความสนใจและการเรียนรู้ ผู้บริหารต้องมั่นใจว่าแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงานเหมาะสมกับงานที่ทำ เช่น พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ ควรจัดสรรงานที่ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ในขณะที่พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ควรจัดสรรงานที่ท้าทายความสามารถ การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแรงจูงใจ ความต้องการหรือบุคลิกลักษณะ

ของตนเองแล้ว บุคคลนั้นย่อมเต็มใจใช้ความสามารถและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับกาให้ผลตอบแทนและรางวัลในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้น ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลด้วย

2. ทำให้งานที่ทำนั้นน่าดึงดูด น่าสนใจและสอดคล้องกับแรงจูงใจและค่านิยมของพนักงาน เช่น การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจภายใน โดยทำให้งานน่าสนใจ ทำลายความสามารถและให้อิสระในการเลือกวิธีการทำงาน แต่ถ้าพนักงานยังขาดทักษะ ความสามารถ ความพร้อมที่จะทำอะไรด้วยตนเอง งานที่ทำอาจจะออกแบบให้พนักงานทำตามความถนัด (Specialization) เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานหรือให้พนักงานมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ไปทำหน้าที่อื่นๆ โดยที่ระดับทักษะความสามารถ ตลอดจนลักษณะงานยังคงคล้ายคลึงกัน เพื่อลดความเบื่อหน่ายและขาดความกระตือรือร้นในการที่ต้องทำงานแบบเดิม

3. ใช้สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการขององค์กร สิ่งจูงใจใดๆ นั้นเป็นสิ่งที่มียุทธพลที่ดึงดูดหรือผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่แสดงพฤติกรรม โดยสิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ใช้ดึงดูดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือกิจกรรมซึ่งต่างจากรางวัลเป็นสิ่งที่ดึงดูดที่เกิดขึ้นหลังจากสิ้นสุดพฤติกรรมและเพิ่มโอกาสที่จะเกิดพฤติกรรมนั้นอีก โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ที่องค์กรจัดสรรให้พนักงานนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น เงิน ความมั่นคงปลอดภัย การยอมรับ สถานภาพและตำแหน่ง พนักงานต้องรับทราบสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน โดยสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัลนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน พนักงานเห็นคุณค่าในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ที่ได้รับพนักงานต้องรับรู้ว่ามีคุณธรรม สัมพันธ์กับสิ่งที่พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กร รางวัลที่จัดสรรให้มีความเป็นธรรม

4. มีการจัดเวลาในการทำงานให้พนักงานมีโอกาสเลือกเวลาในการทำงานที่ตนเองต้องการ สิ่งนี้อาจช่วยสนองตอบความต้องการของพนักงานบางคนที่มีภารกิจบางอย่างที่ต้องทำในระหว่างวันเวลาการทำงานที่ตายตัว พนักงานจะได้เต็มใจปฏิบัติงานในเวลาที่คุณเลือกได้อย่างเต็มที่ ไม่เกิดความคับข้องใจในการทำงาน เช่น จัดเวลาทำงานที่แปรเปลี่ยนได้ (Variable Work Schedules) หรือมีการยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติงาน (Flextime Work Schedule)

5. จัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีไม่ว่าห้องทำงาน แสงสีและกลิ่นก็เป็นสิ่งที่จะต้องงานและประสิทธิผลการทำงาน

6. เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิด วางแผนและการตัดสินใจในงานต่างๆ ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ พนักงานจะมีความรู้สึกผูกพันกับงาน เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นเจ้าของงาน และเห็นว่าตนเองเป็นคนมีคุณค่า มีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง งาน และหน่วยงาน บุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงาน

7. กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจนเฉพาะเจาะจง ทำท่าย น่าสนใจและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจพนักงานในการทำงาน โดยที่เป้าหมายนั้นควรได้มาจากการมีส่วนร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ผูกพันกับเป้าหมาย เต็มใจในการทำงาน รับผิดชอบงานและพยายามดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ข้อมูลป้อนกลับหรือความรู้ผลลัพท์ของความสำเร็จของเป้าหมาย มีส่วนสำคัญในการที่พนักงานจะได้ทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันในการดำรงรักษาเป้าหมายไว้ได้ การจูงใจโดยวิธีการนี้อาจใช้การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า MBO (Management by Objectives)

ด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วัฒนธรรม ค่านิยมของระบบราชการและพัฒนาข้าราชการ โดยมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์คือ “I AM READY”

Integrity	=	ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
Activeness	=	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
Morality	=	มีศีลธรรม คุณธรรม
Relevancy	=	รู้ทันโลก, ปรับตัวทันโลก, ตรงกับสังคม
Efficiency	=	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
Accountability	=	รับผิดชอบต่อผลงานและสังคม
Democracy	=	มีใจและการกระทำเป็นประชาธิปไตย, มีส่วนร่วมและโปร่งใส
Yield	=	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

ด้านสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

ตามหลักตามแนวคิดของแมคเคิลเลนด์ องค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของคนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่นำเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการ และการบริการทางวิชาชีพ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของชุมชนศึกษาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการทางวิชาการ และการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชากรในพื้นที่ 11 อำเภอ ในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 800 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้จัดทำสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้ 1. ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การขยายโอกาสทางการศึกษามีส่วนเพิ่มศักยภาพในด้านการทำงาน สามารถเข้าศึกษาต่อในสถานที่ใกล้และสะดวก และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ารับการศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 2. ชุมชนมีระดับความคาดหวังต่อการบริการทางวิชาชีพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับ 3 ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน การจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับชุมชนและพบว่าชุมชนมีระดับความคาดหวังให้มหาวิทยาลัยจัด โครงการแนะแนวอาชีพ 3. ชุมชนมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อการบริการทางวิชาการ และการบริการทางวิชาชีพว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ให้ทั่วถึงในทุกชุมชน ควรจัดทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจ แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ควรจัดฝึกอบรมอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาว และควรจัดฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อพัฒนาชุมชน

บุญฤทธิ์ ประสิทธิ์นราพันธุ์ (2550) ศึกษาการรับรู้ และความพึงพอใจของหน่วยงานบริการสุขภาพต่อพันธกิจของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ และความพึงพอใจของหน่วยงานบริการสุขภาพต่อพันธกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้บริหารในระดับจังหวัด ได้แก่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดด้านเวชกรรมป้องกัน หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ จำนวน 11 คน รวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการสุขภาพ รวบรวมข้อมูล โดยใช้

แบบสอบถามการรับรู้ และความพึงพอใจของหน่วยงานบริการสุขภาพต่อพันธกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.80 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. การรับรู้ของหน่วยงานบริการสุขภาพ ในสาขาเขตพื้นที่ ต่อพันธกิจของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่(พิษณุโลก) กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อพันธกิจของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่(พิษณุโลก) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.47, S.D. = 0.56$) 2. ความพึงพอใจของหน่วยงานบริการสุขภาพ ในสาขาเขตพื้นที่ ต่อพันธกิจของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อพันธกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.64, S.D. = 0.60$)

นิสากร สิงหนเสนี (2551) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคม ในด้านการเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม และการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะศิลปศาสตร์ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก และผู้ปกครองของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา Quota Sampling จำนวนทั้งสิ้น 136 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคมสูงสุด ร้อยละ 78.4 รองลงมาเป็นด้านการเตือนสติแก่สังคมและด้านการชี้นำสังคม ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก มีความพึงพอใจต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการแก่สังคมสูงสุด ร้อยละ 76.8 รองลงมาเป็นด้านการเตือนสติแก่สังคมและ ด้านการชี้นำสังคม ผู้ปกครอง นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคมของคณะศิลปศาสตร์แต่ละด้านใกล้เคียงกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 68.0 ถึง 69.6 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก มีความพึงพอใจต่อบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคมของ

คณะศิลปศาสตร์ในระดับมากโดยพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการแก่สังคมมากที่สุด ในขณะที่ผู้ปกครองนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ยุวดี จิตธรรมพันธ์ (2552) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ กรณีศึกษา บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด โรงงานมาบตาพุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติและระดับการรับรู้ที่มีต่อการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติในองค์กร และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติมาใช้ และพิจารณาว่าปัจจัยแต่ละตัวนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมต่างประเทศและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในบริษัททั้งหมดจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ปัจจัยการฝึกอบรม ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ในกระบวนการการผลิต ปัจจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพของระบบ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้แผนภูมิควบคุม ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้ผู้ประสานงาน SPC ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจการใช้ผลตอบแทนและรางวัล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานในฝ่ายผลิตจากแผนกผลิตบิสฟีนอลเอ แผนกผลิตคอมปาวด์และแผนกผลิตโพลีคาร์บอเนต และพนักงานในฝ่ายควบคุมคุณภาพจากแผนกประกันคุณภาพและแผนกห้องปฏิบัติการ ได้แก่ 1) ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีสนับสนุน 2) ปัจจัยแรงจูงใจ 3) ปัจจัยการใช้แผนภูมิควบคุม เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับความสำเร็จด้วย ขณะที่แผนกผลิตคอมปาวด์พบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จในการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติมาใช้ต่างออกไป ได้แก่ 4) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม สิ่งที่น่าสนใจคือ ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลตอบแทนและรางวัล เป็นปัจจัยถูกนำมาพิจารณาเพิ่มเติมโดยผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร และเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นตรงกันถึงระดับความสำคัญของปัจจัยนี้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ได้สรุปภาพรวมขององค์กรจะเห็นว่าเป็นผลมาจากความคิดเห็นของระดับปฏิบัติการซึ่งมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 หากพิจารณาจากมุมมองของระดับบริหาร พบว่า ระดับบริหารจะให้ความสำคัญกับปัจจัยการประเมินประสิทธิภาพของระบบมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารให้ความเห็นว่าเมื่อมีการประเมินประสิทธิภาพของระบบติดตามการนำ SPC ไปใช้ ส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความสามารถทางธุรกิจ โดยเมื่อพนักงานมองเห็นความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้เกิดปัจจัยเรื่องแรงจูงใจตามมาอีกด้วย ดังนั้นปัจจัยนี้จึงเป็นอีกปัจจัยที่ควรเน้นปฏิบัติเพื่อให้การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

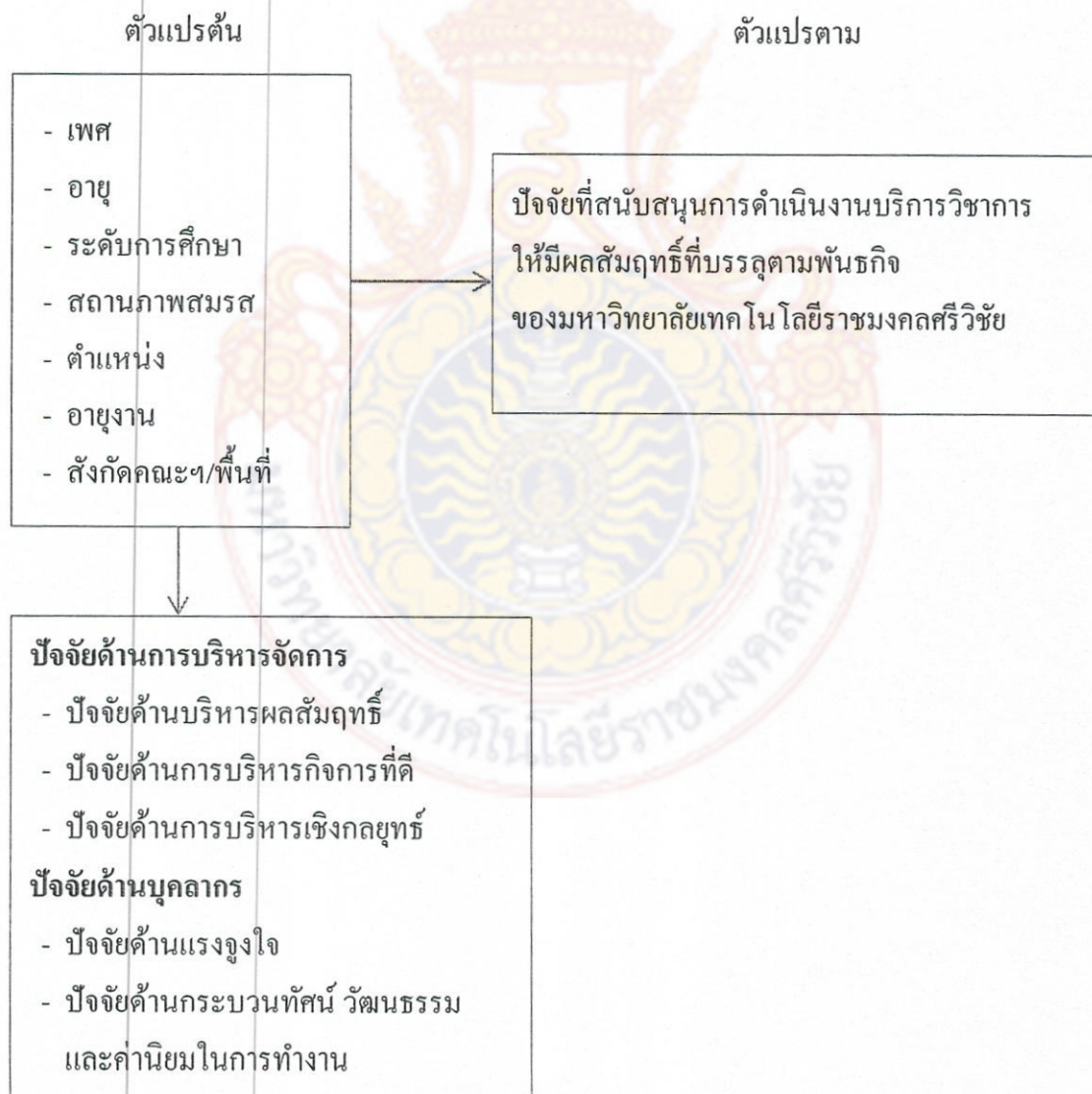
วันทนีย์ แสนภักดี (2553) ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ของประชาชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยาของประชาชนจำแนกตามอาชีพ และศึกษาความ

คาดหวังในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยาของประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามอาชีพ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างๆ ในอำเภอต่างๆ ทั้ง 16 อำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านการรับรู้ในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างรับรู้พันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยามากในด้านการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งภาคปกติและภาคนอกเวลาได้หลากหลายสาขา ไม่ใช่แค่สายครุ มีโรงเรียนสาธิตในสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และจบปริญญาตรีแล้วต้องการวุฒิสถาบันสามารถเรียนเพิ่มเติมที่สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แต่รับรู้พันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยาน้อยในด้านมีศูนย์สาธิตประยุกต์พลังงาน มีแกรมนานาชาติ มีห้องฟ้าจำลอง นอกจากสอนแล้วสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยายังทำงานวิจัยด้วย และถ้ามีปัญหาทางวิชาการสามารถปรึกษาสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยาได้ 2. ด้านความคาดหวังในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเรียงจากมากไปหาน้อยด้านการเปิดสอนระดับปริญญาตรีหลากหลายสาขา การพัฒนาเพื่อยกวิทยฐานะของบุคลากรทุกสาขาอาชีพ การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม การเปิดสอนระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกเพื่อพัฒนาชุมชน และการอนุรักษ์/และพัฒนามิปัญญาของท้องถิ่น การค้นคว้าความรู้ใหม่เพื่อนำไปพัฒนาชุมชน การจัดอบรม/จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพครู การค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน การเป็นเครือข่ายองค์กรเพื่อเชื่อมโยงการเรียนรู้ และการเป็นต้นแบบในการผลิต/พัฒนาเทคโนโลยีตามลำดับ

เอกวัฒน์ บุญใบ (2557) การศึกษาการบริหารงานตามพันธกิจของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารงาน 2) เปรียบเทียบการบริหารงาน และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวพัฒนาทางการบริหารงานตามพันธกิจของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประธานคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครู กศน. ตำบล จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.23 - 0.81 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1. ประธานคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครู กศน. ตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ

บริหารงานตามพันธกิจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานตามพันธกิจของประธานคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครู กชน. ตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานตามพันธกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงาน ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ในการจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนให้มีการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้เข้าร่วมโครงการในรูปแบบของการอบรมให้ความรู้ สร้างแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนการสร้างบ้านหนังสืออัจฉริยะ และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ
3. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร คือ ผู้บริหารระดับคณะ คณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

พื้นที่	ผู้บริหารคณะ	คณะกรรมการ บริการวิชาการ ระดับมหาวิทยาลัย	บุคลากรสายสนับสนุน ที่รับผิดชอบ งานบริการวิชาการ	ประชากร
สงขลา	24	10	10	44
ไสใหญ่	12	4	6	22
ทุ่งใหญ่	12	3	6	21
ขนอม	4	1	2	7
ตรัง	8	4	6	18
รวมทั้งสิ้น	60	22	30	112

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับคณะ คณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นข้อความออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านบุคลากร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า โดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale แบบ 5 ระดับ (ถัดควัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานิประ ศาสน์. 2545 : 173) ซึ่งกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยให้บรรลุพันธกิจ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Form)

วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยภายใต้ขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่วางไว้
2. กำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์การสร้างแบบสอบถาม
3. ร่างแบบสอบถาม
4. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยนำเสนอต่อที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาในเบื้องต้น และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาคำดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป โดยค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาควรอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ผ่านเกณฑ์การประเมินค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผลค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับ
5. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเข้าถึงและการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแสดงทัศนะของกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์
3. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทั้งสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. สรุป และนำเสนอผลการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปร โดยวิธีการค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เมื่อหาค่าได้แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์

ผลการประเมิน โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของบุญชม ศรีสะอาด (2543)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือวิจัย

สถิติสำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index) จากแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ (วาโร เฟิงส์สวัสดิ์ :2553) ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลผลค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา	ความหมาย
+1	มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้
0	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้
-1	มั่นใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องหรือสามารถวัดได้

สถิติสำหรับหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้เทคนิคการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยวิธีการของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) (วาโร เฟิงส์สวัสดิ์. 2553) ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ความหมายค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	ความหมาย
0.00 – 0.20	ไม่มีค่าความเชื่อมั่น
0.21 – 0.40	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ
0.41 – 0.70	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
0.71 – 1.00	ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

สถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Method) ใช้สำหรับการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และเปรียบเทียบเพื่อดูการกระจายของตัวแปร ในแต่ละหมวดหมู่ของตัวแปร ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้สำหรับอธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปร ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้การหาค่าเฉลี่ยเพื่ออธิบายค่าและวิเคราะห์ความหมายของตัวแปรใช้เกณฑ์การแปลงผล (วาโร เฟ็งสวัสดิ์, 2553) ดังตารางที่ 4 - 5

ตารางที่ 4 เกณฑ์การแปลงผลค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.51 – 5.00	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5 เกณฑ์การแปลงผลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่ามากกว่า 1.75	ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างกันมาก
1.25 – 1.75	ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
ค่าน้อยกว่า 1.25	ระดับความคิดเห็นมีค่าความแตกต่างน้อย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารระดับคณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลการวิจัย และแปลความหมายตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
3. ผลการศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติที่ใช้ทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่ากำลังสองเฉลี่ย (Mean of Squares)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		47	42.00
หญิง		65	58.00
อายุ			
20 – 25 ปี		0	0.00
26 – 30 ปี		4	3.60
31 – 35 ปี		30	26.80
36 – 40 ปี		22	19.60
41 ปี ขึ้นไป		56	50.00
ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		0	0
ปริญญาตรี		48	42.90
ปริญญาโท		38	33.90
ปริญญาเอก		26	23.20
สถานภาพการสมรส			
โสด		29	25.90
สมรส		83	74.10
ตำแหน่ง			
ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย		8	7.10
ผู้บริหารระดับคณะ		18	16.10
บุคลากร		60	53.60
เจ้าหน้าที่		26	23.20

ตารางที่ 6 จำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

		ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน				
	0 – 5 ปี		18	16.10
	6 – 10 ปี		29	25.90
	11 – 15 ปี		14	12.50
	16 – 20 ปี		30	26.80
	21 ปีขึ้นไป		21	18.80
พื้นที่ที่สังกัด				
	สงขลา		35	31.25
	รัตภูมิ		2	1.79
	ตรัง		28	25.00
	ไสใหญ่		18	16.07
	ทุ่งใหญ่		12	10.71
	ขนอม		17	15.18

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพการสมรส สมรส จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตำแหน่งบุคลากร (อาจารย์) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ตำแหน่ง

ผู้บริหารระดับคณะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และตำแหน่งผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา อายุระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 อายุ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อายุระหว่าง 0 – 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และอายุระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

พื้นที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดพื้นที่สงขลา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา สังกัดพื้นที่ตรัง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สังกัดพื้นที่สไใหญ่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07 สังกัดพื้นที่ขอนแก่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 สังกัดพื้นที่ทุ่งใหญ่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และสังกัดพื้นที่รัฏุมิ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์)

ข้อ	ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนในการวัดผลการปฏิบัติงานในการดำเนินการบริการทางวิชาการแก่สังคม	4.18	.66	มาก
2	มีพันธกิจ วัดดูประสงค์ที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมในการบริการทางวิชาการแก่สังคม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ไม่เน้นที่กิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ	4.02	.79	มาก
3	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมที่มุ่งเน้นทั้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด	4.05	.84	มาก

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์
ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านการบริหารผลสัมฤทธิ์)
(ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านการบริหารผลสัมฤทธิ์	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
4	มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ต้อง รับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ภายใต้ภาวะที่มีความ คล่องตัว และมีอำนาจในการบริหารดำเนินการบริการ ทางวิชาการแก่สังคม	3.79	.81	มาก
5	มีระบบสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและ ประมวลผลข้อมูลในการวัดผลการปฏิบัติงานการบริการ ทางวิชาการแก่สังคม	3.71	.95	มาก
รวม		3.95	0.83	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงาน
บริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
(ปัจจัยด้านการบริหารผลสัมฤทธิ์) ภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้าน
ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนในการวัดผลการปฏิบัติงานในการดำเนินการ
บริการทางวิชาการแก่สังคมมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ด้านมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการ
ปฏิบัติงานในการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมที่มุ่งเน้นทั้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
และความประหยัด ส่วนประเด็นด้านมีระบบสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล
ข้อมูลในการวัดผลการปฏิบัติงานการบริการทางวิชาการแก่สังคมมีระดับความสำคัญต่ำสุด

ตารางที่ 8 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี)

ข้อ	ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	การดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมมีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างความเป็นธรรมและยุติธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้	4.22	0.73	มาก
2	การดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมมีความถูกต้อง ดีงาม ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย	4.25	0.57	มาก
3	เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในการดำเนินงานบริการวิชาการแก่สังคม	4.15	0.60	มาก
4	เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักในสิทธิและหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ และเคารพในความคิดเห็นที่ต่างในการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม	4.13	0.57	มาก
5	ส่งเสริมให้บุคลากรบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดมีความประหยัดใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน	3.95	0.90	มาก
รวม		4.14	0.70	มาก

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี) ภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมมีความถูกต้อง ดีงาม ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัยมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ การดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคมมีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างความเป็นธรรมและยุติธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ส่วนประเด็นด้านส่งเสริมให้บุคลากรบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดมีความประหยัดใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ

ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นมีระดับความสำคัญต่ำสุด

ตารางที่ 9 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์)

ข้อ	ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และภารกิจ หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว	3.87	0.76	มาก
2	มหาวิทยาลัยมีการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กรต่อการบริการวิชาการ	3.75	0.89	มาก
3	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดกลยุทธ์ สำหรับการบริการวิชาการ โดยผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน	3.66	0.73	มาก
4	มหาวิทยาลัยมีการแปลงกลยุทธ์และนโยบายไปสู่แผนการดำเนินงาน	3.73	0.72	มาก
5	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานวัดการดำเนินงานที่เหมาะสม ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	3.86	0.86	มาก
รวม		3.77	.80	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์) ภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านมหาวิทยาลัยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และภารกิจ หรือกรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาวมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานวัดการดำเนินงานที่เหมาะสม ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ส่วนประเด็นด้านมหาวิทยาลัยมีการประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส

และอุปสรรคขององค์กรต่อการบริการวิชาการมีระดับความสำคัญต่ำสุด

ตารางที่ 10 ปัจจัยด้านบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านแรงจูงใจ)

ข้อ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ครอบครัวของผู้ให้บริการวิชาการ ให้การสนับสนุนงานบริการวิชาการอย่างสม่ำเสมอ	3.79	0.68	มาก
2	มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย	3.59	0.73	มาก
3	มหาวิทยาลัยมีการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการวิชาการเป็นไปตามความต้องการขององค์กร	2.88	1.22	ปานกลาง
4	มหาวิทยาลัยมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน เฉพาะเจาะจงท้าทาย น่าสนใจและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้	3.42	0.73	ปานกลาง
รวม		3.42	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านแรงจูงใจ) ภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นด้านครอบครัวของผู้ให้บริการวิชาการ ให้การสนับสนุนงานบริการวิชาการอย่างสม่ำเสมอมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรทรัพยากรบุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ส่วนประเด็นด้านมหาวิทยาลัยมีการให้ผลตอบแทนและรางวัลในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการวิชาการเป็นไปตามความต้องการขององค์กรมีระดับความสำคัญต่ำสุด

ตารางที่ 11 ปัจจัยด้านบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน)

ข้อ	ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความขยัน ตั้งใจ เน้นการทำงานเชิงรุก	3.80	0.91	มาก
2	การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผลงาน รับผิดชอบ ต่อสังคม	3.96	0.81	มาก
3	การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยึดหลักของคุณธรรม ศีลธรรม	4.08	0.68	มาก
4	การปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก	4.09	0.77	มาก
5	การปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน	3.86	0.78	มาก
รวม		3.96	.80	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน) ภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก มีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยึดหลักของคุณธรรม ศีลธรรม ส่วนประเด็นด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความขยัน ตั้งใจ เน้นการทำงานเชิงรุก มีระดับความสำคัญต่ำสุด

ตารางที่ 12 ปัจจัยด้านบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านสมรรถนะ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสมรรถนะ	ระดับความสำคัญ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ผู้ให้บริการวิชาการมีความเชี่ยวชาญในประเด็นที่จะบริการวิชาการเป็นอย่างดี	4.05	0.71	มาก
2	ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ในประเด็นที่จะบริการวิชาการเป็นอย่างดี	4.36	0.61	มาก
3	ผู้ให้บริการวิชาการมีความถนัดที่ดีพอในงานบริการวิชาการแก่สังคม	4.07	0.55	มาก
4	ผู้ให้บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.23	0.50	มาก
5	ผู้ให้บริการวิชาการมีลักษณะเป็นผู้นำ			
	รวม	4.19	.60	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบุคลากร ที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (ปัจจัยด้านสมรรถนะ) ภาพรวมระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นด้านผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ในประเด็นที่จะบริการวิชาการเป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือผู้ให้บริการวิชาการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ส่วนประเด็นด้านผู้ให้บริการวิชาการมีความเชี่ยวชาญในประเด็นที่จะบริการวิชาการเป็นอย่างดีมีระดับความสำคัญน้อยสุด

ข้อเสนอแนะที่ส่งผลให้การดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1. ควรเพิ่มเงินเดินทางไปลงพื้นที่ ควรมีเบี้ยเลี้ยงนอกงบประมาณ
2. การเมืองของชุมชนในกรให้บริการวิชาการทำให้เกิดอุปสรรคบ้างในการทำงานบริการวิชาการแก่ชุมชน ดังนั้นในบางโครงการควรหลีกเลี่ยงกลุ่มที่เป็นนักการเมืองท้องถิ่น
3. ควรลดภาระงานอาจารย์ผู้สอน หากจำเป็นต้องให้บริการวิชาการหรือทำงานด้านบริการวิชาการ เพราะการบริการวิชาการต้องทุ่มเททั้งเวลา

4. แรงกาย แรงใจในการทำงานเพื่อส่วนรวมส่งผลให้การทำงานหลักอาจจะลดประสิทธิภาพลง ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อผู้ให้บริการวิชาการ

5. ผู้บริหารระดับคณะฯ ควรเข้ามาดูแลอย่างใกล้ชิดให้เหมือนกับงานวิจัย

6. การประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยไม่ปรากฏผลงานเด่นชัด เพื่อให้บุคลากรภายนอกทราบถึงการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงาน

7. การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยยังมีโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ยังน้อยอยู่ ควรจะพัฒนาตรงนี้ขึ้นมา

8. ควรมีบุคลากรเฉพาะทางสำหรับให้บริการวิชาการเฉพาะด้าน ตัวอย่าง ม.ทักษิณ มีวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสำหรับให้บริการวิชาการเฉพาะทางแก่ผู้สนใจ ซึ่งสามารถพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ

9. การบริการวิชาการ ควรพัฒนาเฉพาะผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งและนำเอาสาขาวิชานั้นมารวมกันทั้งหมด เพื่อห้วงงบประมาณได้ทุ่มลงไป ได้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

10. มหาวิทยาลัยควรจัดนิทรรศการในแต่ละพื้นที่ โดยเป็นนิทรรศการของงานบริการวิชาการ โดยเฉพาะที่หน่วยงานได้ทำขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการสู่ภายนอก



บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยกล่าวถึงบทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

บทย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารระดับคณะกรรมการบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายสนับสนุนที่รับผิดชอบงานบริการวิชาการ จำนวน 112 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านบุคลากร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่าโดยใช้วิธีการวัดแบบ Rating Scale ตามแนวคิดของ Likert Scale แบบ 5 ระดับ (ถัดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประ ศาสน์. 2545: 173)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้บรรลุพันธกิจ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Form)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป และระดับความสำคัญ

สรุปผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 และอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพการสมรส สมรส จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตำแหน่งบุคลากร (อาจารย์) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ตำแหน่งผู้บริหารระดับคณะ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และตำแหน่งผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา อายุระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 อายุ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อายุระหว่าง 0 – 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และอายุระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดพื้นที่สงขลา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา สังกัดพื้นที่ตรัง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สังกัดพื้นที่สไใหญ่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.07 สังกัดพื้นที่ขอนแก่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 สังกัดพื้นที่ทุ่งใหญ่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 และสังกัดพื้นที่รัตภูมิ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้ง 6 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริหารผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านสมรรถนะ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สูงสุด คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการที่ดี ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

2. ข้อเสนอแนะที่ส่งผลให้การดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

- ควรเพิ่มเงินเดินทางไปลงพื้นที่ ควรมีเบี้ยเลี้ยงนอกงบประมาณ
- การเมืองของชุมชนในกรให้บริการวิชาการทำให้เกิดอุปสรรคบ้างในการทำงานบริการวิชาการแก่ชุมชน ดังนั้นในบางโครงการควรจะมีหลักเลี้ยงกลุ่มที่เป็นนักการเมืองท้องถิ่น
- ควรลดภาระงานอาจารย์ผู้สอน หากจำเป็นต้องให้บริการวิชาการหรือทำงานด้านบริการวิชาการ เพราะการบริการวิชาการต้องทุ่มเททั้งเวลา
- แรงกาย แรงใจในการทำงานเพื่อส่วนรวมส่งผลให้การทำงานหลักอาจจะลดประสิทธิภาพลง ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อผู้ให้บริการวิชาการ
- ผู้บริหารระดับคณะฯ ควรเข้ามาดูแลอย่างใกล้ชิดให้เหมือนกับงานวิจัย
- การประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยไม่ปรากฏผลงานเด่นชัด เพื่อให้บุคคลภายนอกทราบถึงการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงาน
- การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยยังมีโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้ยังน้อยอยู่ ควรจะพัฒนาตรงนี้ขึ้นมา
- ควรมีบุคลากรเฉพาะทางสำหรับให้บริการวิชาการเฉพาะด้าน ตัวอย่างมหาวิทยาลัยทักษิณ มีวิทยาลัยภูมิปัญญาท้องถิ่นสำหรับให้บริการวิชาการเฉพาะทางแก่ผู้สนใจ ซึ่งสามารถพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ

- การบริการวิชาการ ควรพัฒนาเฉพาะผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งและนำเอาสาขาวิชานั้นมาร่วมกันทั้งหมด เพื่อให้งบประมาณได้ทุ่มลงไป ได้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม
- มหาวิทยาลัยควรจัดนิทรรศการในแต่ละพื้นที่ โดยเป็นนิทรรศการของงานบริการวิชาการ โดยเฉพาะที่หน่วยงานได้ทำขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการสู่ภายนอก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานบริการวิชาการ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การนำผลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับใช้เพื่อให้การดำเนินงานบริการวิชาการ มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาประสิทธิภาพของผลและข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับใช้เพื่อให้การดำเนินงานบริการวิชาการ มีผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

บรรณานุกรม

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2552. การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทิพาวิดี เมฆสวรรค์. 2539. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : คณะกรรมการ
ปฏิรูประบอบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- นิศากร สิงหนเสนี. 2551. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีบทบาทการบริการทางวิชาการแก่สังคม
ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วิทยานิพนธ์
- บุญฤทธิ์ ประสิทธิ์นราพันธุ์. 2550. การรับรู้ และความพึงพอใจของหน่วยงานบริการสุขภาพต่อพันธกิจ
ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก). สำนักงานหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (พิษณุโลก). วิทยานิพนธ์
- บุญกรณ์ กรัมย์ย์. 2551. การประเมินการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
ของเทศบาลตำบลท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุวดี จิตธรรมพันธ์. 2552. ปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จในการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ กรณีศึกษา
บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด โรงงานมาบตาพุด.
- วรางคณา ผลประเสริฐ. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันทนี้อย์ แสนภักดี. 2553. การรับรู้และความคาดหวังในพันธกิจของสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ของประชาชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). 2548. การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ.
- อนิวัช แก้วจำนง. 2551. การจัดการเชิงกลยุทธ์. บริษัทนำสิน โฆษณา.
- เสาวลักษณ์ รัตนิพนธ์. 2555. ความรู้เกี่ยวกับงานบริการวิชาการแก่สังคม. ระบบการจัดการองค์
ความรู้ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดชุมพร.
- เอกวัฒน์ บุญใบ. 2557 การบริหารงานตามพันธกิจของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา
ตามอัธยาศัยอำเภอ. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
จังหวัดมหาสารคาม.

