

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EFFICIENCY IN SERVICE OF BUILDINGS AND FACILITIES, CHULALONGKORN

เพชร อินทรรัตน์¹ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์¹ สุรพร เสียนสลาย²

Phetchara Intrarat,¹ Theppasak Boonyarataphan,¹ and Suraporn Sian-salai²

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

²อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2) ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพและ (3) วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนและข้อจำกัด (SWOT Analysis)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพประชากรที่ศึกษาเป็นประชากรของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ คณาจารย์ จำนวน 126 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร จำนวน 170 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5,132 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้ คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ จำแนกออกเป็นคณาจารย์ 72 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร 98 คน นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา 372 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนแบบสัมภาษณ์ใช้เก็บข้อมูลจากผู้บริหารของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ

ค่าที่และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดย วิชัชขั้นตอน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 (2) ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติ 0.05 (3) จุดแข็ง คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี ภายนอกและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย จุดอ่อน คือ บุคลากรไม่มีจิตสำนึกในการให้บริการ โอกาส คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ อุปสรรค คือ ระเบียบพัสดุของทางราชการ ทำให้การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้จ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ผู้บริหารต้องนำมาปรับใช้ทั้งในด้านเชิงนโยบายบริหารและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาล เช่น การให้บริการด้วยความเสมอภาคและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the efficiency in service of buildings and facilities, Chulalongkorn University (2) study factors that affect service efficiency buildings and facilities Chulalongkorn University (3) investigate efficiency in service of buildings and facilities, Chulalongkorn University and to study strength, weakness, opportunity and threat of efficiency in service of buildings and facilities, Chulalongkorn University.

The study was a survey research, both quantitative and qualitative. Population consisted of officials of Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University, which included 3 groups. The first group comprised 126 faculties, the second comprised 170 staffs, and the third comprised 5,132 students. Samples were obtained via Taro Yamane's formula and stratified random sampling, from which 72 faculties, 98 staffs, 372 undergraduate and graduate students were included. Instruments used

were questionnaire and interview. The questionnaire was employed to the faculties and staff, undergraduate and graduate students, while the interview was used with the Management of the Faculty of Commerce and Accountancy. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, t-test, stepwise multiple regression and content analysis to analyze qualitative data.

The result found that (1) the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University was more than 80% (2) Good Governance factors positively affected the efficiency of service delivered by Buildings and Facilities, Chulalongkorn University with 0.05 level of statistical significance, and (3) strengths were flexibility, compromise, and coordination abilities of supervisors, physical landscape was clean and in order; weakness was lack of service mind of staff; opportunity was to encourage the staff to have more service mind; threat were rule and regulations in material management resulting in the delay of procurement activities, together with lack of quality of contractors; appropriate approaches to increase the efficiency of service delivery were: the organization should put more emphasis on the implementation of Good Governance Principles in the management of Buildings and Facilities, both in policy formulation and in the operation as a whole, performance according to Good Governance Principles should be encouraged such as rendering services with equality, and responding to customers' needs.

คำสำคัญ

ประสิทธิภาพการให้บริการ งานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทย โดยวัตถุประสงค์หลัก คือ ปรับปรุงการบริหารราชการให้เกิดประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการ

แบบภาคเอกชน มุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าปัจจัยนำเข้า หรือ กระบวนการรวมทั้งให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐต่อผู้รับบริการคือประชาชน โดยเริ่มนำหลักการนี้มากำหนดเพิ่มเติมในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมีการแก้ไขเพิ่มในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ” จากสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการ มีผลให้หน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว รวมทั้งสถานศึกษาภายใต้การดูแลของรัฐ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้ประกาศร่างกฎหมายมหาวิทยาลัยภายใต้กำกับดูแลของรัฐเป็นกฎหมายบังคับใช้ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการอิสระแยกตัวออกจากกระบบราชการ เป็นมหาวิทยาลัยภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ เพื่อให้การบริหารงานและดำเนินการ จัดสรรรายได้ รายจ่าย ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละมหาวิทยาลัยและเพื่อให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพจากมหาวิทยาลัยของรัฐ มาเป็นมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐที่รับงบประมาณแผ่นดิน แต่มีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ทุกหน่วยงานในสังกัดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการรวมทั้งงานบริการด้านอาคารและสถานที่ ซึ่งเป็นงานการให้บริการสาธารณะและมีส่วนในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ อยู่ในระดับใด และอะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสูงสุด ตลอดจนเพื่อต้องการทราบว่า

วิธีการใดจะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเลือกพื้นที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี เป็นพื้นที่ในการศึกษา

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยสำคัญอะไรที่จะทำให้การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการของหน่วยอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของงานอาคารและสถานที่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการด้านอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ รวมทั้งวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อจำกัด (SWOT Analysis)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ คณาจารย์ นิสิต เจ้าหน้าที่บุคลากร ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 5,428 คน โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากค่านวนโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบ่งเป็น คณาจารย์ 72 คน เจ้าหน้าที่บุคลากร 98 คน นิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา 372 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 542 คน

เครื่องมือการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ตอนที่ 3 คำถามเพื่อชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกายภาพและภูมิทัศน์ ด้านบริหารจัดการ ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ และด้านงานพิธีการและจัดเลี้ยง ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และแบบสัมภาษณ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยได้นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำมาหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามชุดบุคลากร โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9864 และ ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามชุดนิสิต ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9652

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ค่าสถิติ One Sample t-test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ส่วนที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณารวมทั้งการจัดกลุ่มข้อเสนอแนะที่จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์ SWOT

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 356 คน (ร้อยละ 65.68) มีอายุน้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 48.71) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 286 คน (ร้อยละ 52.76) สถานภาพ ส่วนใหญ่ เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 372 คน (ร้อยละ 68.63) ส่วนใหญ่มีรายได้ (เฉพาะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร) ได้รับเงินเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 71 คน (ร้อยละ 41.77) อายุที่ปฏิบัติหน้าที่ในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 10 ปีขึ้นไป จำนวน 79 คน (ร้อยละ 46.47)

กลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร มีความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ตัวแปรที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

มีความคิดเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดีมีค่าเฉลี่ย 3.28

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อตัวแปรตามในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพ การให้บริการของงาน อาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบ ขั้นตอน (Stepwise) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เป็นตัวแปรเดียวที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความสามารถในการอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพ การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากร ได้ร้อยละ 78.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = .788$, Sig < 0.05) และในกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ได้ร้อยละ 63.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = .638$, Sig < 0.05) สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อสรุปจากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วยจุดแข็ง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี กายภาพและภูมิทัศน์มีความสะอาดเรียบร้อย มีการทำงานเป็นทีม มีความพร้อมในการให้บริการ และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ จุดอ่อน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าบุคลากรไม่มีจิตสำนึกการให้บริการ สถานที่เพื่อให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขั้นตอนในการขอใช้บริการยุ่งยากและซับซ้อน มีความล่าช้าในการงานซ่อมแซมและปรับปรุง บุคลากรเลือกปฏิบัติขาดความเสมอภาค โอกาส กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีใจรักงานบริการ เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านช่างซ่อมแซม ลดขั้นตอนในการขอใช้บริการต่างๆ นำเทคโนโลยีมาใช้กับงานบริการและเพิ่มเวลาในการใช้สถานที่ ข้อจำกัดหรืออุปสรรค กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระเบียบพัสดุของทางราชการทำให้

การจัดซื้อ จัดจ้างล่าช้า งานจ้างเหมาบริการต่างๆ ขาดผู้รับจ้างเหมาบริการที่มีความสามารถและมีคุณภาพ ขาดการประสานงานที่ดีกับส่วนงานในสังกัดเดียวกัน ความไม่ต่อเนื่องของผู้บริหารที่มีการปรับเปลี่ยนตามวาระและการกำหนดดัชนีวัดความสำเร็จของงานจากหน่วยงานใหญ่ต้นสังกัด ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ในด้านกายภาพและภูมิทัศน์ ผู้บริหารองค์กรควรกำหนด เรื่อง กายภาพและภูมิทัศน์เป็นนโยบายระดับองค์กร เพื่อบังคับใช้ทุกฝ่ายทุกหน่วยงานในสังกัด ให้ร่วมกันดูแล มิใช่จะนำเสนอเพียงปัญหา แต่ไม่มีการแนะนำแก้ไข สำหรับเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดงานอาคารและสถานที่ ควรได้รับการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาตรง ส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ ในด้านการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า งานอาคารและสถานที่ ควรทำงานเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับ มีการจัดทำคู่มือการให้บริการ มีการวางแผนและมีการตรวจประเมินงานต่างๆ มีการอบรมและส่งเสริม เพื่อกระตุ้น ให้เจ้าหน้าที่มีใจรักงานบริการ (Service Mind) ในด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ กลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นว่า ควรเพิ่มบุคลากรสายช่างที่สามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นกับ ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน สำหรับเรื่องระเบียบพัสดุ การสรรหาผู้รับเหมาบริการที่มีฝีมือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง ควรมีมาตรการเพื่อรักษาผู้รับเหมาบริการ ด้วยการสร้างระบบเบิก-จ่ายค่าจ้าง ให้ผู้รับเหมาบริการภายใน 15 วัน หลังจากมีใบแจ้งหนี้ รวมทั้งต้องมีความแม่นยำและรัดกุมในเรื่องระเบียบพัสดุของต้นสังกัด ในด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรจัดทำฐานข้อมูลในเรื่องต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลของพิธีการทางศาสนา พิธีการในราชพิธี พิธีการการจัดเลี้ยงให้กับบุคคลสำคัญ รวมทั้งฐานข้อมูลของผู้รับจ้างจัดงานต่างๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและมีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกรูปแบบ

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีมากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งจากผลการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคณาจารย์และเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างนิสิตปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอธิบายได้ถึงประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ มีมากกว่าร้อยละ 80 ใน 4 ด้าน

1) ด้านกายภาพและภูมิทัศน์ เป็นประเด็นเกี่ยวกับการดูแลความเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก น่าจะเกิดจากความสัมพันธ์กันระหว่างทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตหรือประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) ที่มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) และมองว่า ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมาก จะทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป สำหรับการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถือว่าเป็นงานบริการภาครัฐ ประสิทธิภาพชี้วัดด้วยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) ที่มองว่าประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefits Produced) ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกายภาพและภูมิทัศน์ มีความสะอาดเรียบร้อย ซึ่งเป็นจุดแข็งที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) คือ หลักประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา อุปทุม (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

2) ด้านบริหารจัดการเป็นประเด็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการควบคุม การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของงานอาคารและสถานที่ น่าจะเกิดจากการให้บริการด้วยความเสมอภาค รวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเลท (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) ที่มองว่า ค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ โดยการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการให้บริการงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชน

จะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีการใช้มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการเดียวกัน และยังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุณรัตน์, 2553) คือ หลักเสมอภาค ที่ว่าการด้วยการได้รับปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยก ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งหรือข้อดีที่เป็นตัวเสริม และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน คือ ผู้ให้บริการระดับหัวหน้างานมีความยืดหยุ่น ประนีประนอมและมีการประสานงานที่ดี รวมทั้งบุคลากรของงานอาคารและสถานที่ มีการทำงานเป็นทีมและความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการของเอลเมอร์ (เทพศักดิ์ บุณรัตน์, 2553) ที่เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมากโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับการจำแนกสมรรถนะของข้าราชการไทยของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2545) คือ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เป็นคุณสมบัติร่วมของข้าราชการพลเรือนไทย ที่มีสมรรถนะ 5 สมรรถนะ โดยเฉพาะหลักบริการที่ดี (Service Mind) ที่เน้นความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3) ด้านซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้เป็นไปตามระเบียบพัสดุ เป็นประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบพัสดุของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าด้วยการซ่อมแซมปรับปรุงอาคารและสถานที่ การควบคุมงานซ่อมแซมและปรับปรุงอาคารและสถานที่อย่างมีประสิทธิภาพ น่าจะเกิดจากการที่ดำเนินการต่าง ๆ อยู่ภายใต้กฎระเบียบ มีกระบวนการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุณรัตน์, 2553) คือ หลักนิติธรรมว่าด้วยการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งยังสอดคล้องกับหลักความโปร่งใส ที่ว่าด้วยกระบวนการเปิดเผยตรงไป ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายอย่างเสรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรางทิพย์ บุญกล้า (2552) ที่ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานสำนักงานเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

4) ด้านพิธีการและการจัดเลี้ยง เป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการจัดเลี้ยง จัดประชุมได้อย่างถูกต้องเป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ น่าจะเกิดจากการให้ผู้รับบริการ ได้มีส่วนร่วมในการรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมแก้ไขปัญหา และตัดสินใจสอดคล้อง กับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) คือ หลักการมีส่วนร่วม ที่ว่าด้วย กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาและร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมตัดสินใจต่อการ ให้บริการ และยังสอดคล้องกับหลักฉันทามติที่หมายถึงการหาข้อตกลงทั่วไปภายใน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหา ข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับ ผลกระทบโดยตรง ฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ปัจจัย การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมี จำนวน 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ ดี การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็น ปัจจัยตัวแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย โดยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพ การให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในกลุ่มคณาจารย์และ เจ้าหน้าที่บุคลากร ได้ถึงร้อยละ 78.8 และในกลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีและนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษา ได้ร้อยละ 63.8 กล่าวได้ว่า หลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) (เทพศักดิ์ บุณรัตพันธุ์, 2553) ทั้ง 10 หลัก คือ หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการระ บังผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักเสมอภาค และหลักมุ่งฉันทามติที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(ก.พ.ร.) กำหนดให้ส่วนราชการต่างๆ นำไปใช้ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ช่วยให้ การบริการของงาน อาคารและสถานที่เกิดประสิทธิภาพ โดยผู้ให้บริการทำหน้าที่การให้บริการตาม แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการกำกับดูแลอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการมี การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จัดช่องทางในการให้บริการที่สามารถเข้าถึง ได้ง่าย มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการรับฟัง ความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับ บริการ มีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพโดยการให้บริการ นั้นๆต้องอยู่ในกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของต้นสังกัดอย่างเคร่งครัดและมีความเป็นธรรม

อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 (จุฬาสัมพันธ์, 2555) ที่ให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์ของรัฐ และหลักธรรมาภิบาล ในเป้าหมายหลักที่ 3 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ของการเป็น มหาวิทยาลัยที่ทันสมัย ก้าวหน้า และมีธรรมาภิบาล โดยต้องมีระบบบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพประสิทธิผลตามสภาพของการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีธรรมาภิบาลที่สร้างความเป็นธรรมต่อนิสิต บุคลากรภายนอก ตลอดจนรัฐและสังคม มีการกำหนดคุณค่าหลักของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ

และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย ปรากฏพิทย์ บุญกล้า (2553) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของ การบริหารงานของสำนักงานการเกษตร ในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ คงจะเป็นเพราะว่า การบริหารงานของสำนักงานเกษตร เป็นการบริหารงานที่ต้องยึดถือหลักประโยชน์สูงสุดของ เกษตรกรหรือประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการให้ได้มากที่สุด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีไหวพริบ ทักษะ ความรู้ ความชำนาญรอบด้านทั้งในด้านกฎ ระเบียบ การปฏิบัติงาน ความรอบรู้ที่จะประยุกต์ สิ่งต่างๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน แผนงานโครงการ ให้เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถบริหารจัดการปัจจัยต่างๆที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ นั่นคือ เกษตรกรหรือประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ ปัจจัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการให้เพิ่มสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หน่วยงานควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายที่สอดคล้อง กับพันธกิจของคณะฯ และค่านิยมของมหาวิทยาลัย มีการนำเสนอ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับรู้ร่วมกัน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน มีระบบการติดตามงาน ประเมินผลงาน และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หน่วยงานควรมีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาของการขอใช้บริการ มีการใช้เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่มีประสิทธิภาพ มีการบริหารงานที่มุ่งเน้นในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและทั่วถึง รวมทั้งการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถจัดทำเป็นคู่มือการขอใช้บริการที่ครอบคลุมในทุกบริการโดยต้องเน้น เรื่องความคุ้มค่า การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับทรัพยากรที่ใช้ไป ได้แก่ ต้นทุนค่าใช้จ่าย แรงงานและระยะเวลา

1.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หน่วยงานควรเรียนรู้และรับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ การจัดช่องทางการให้บริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และควรแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ อย่างทันท่วงที

1.4 หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หน่วยงานควรมีการกำหนดทิศทางและแผนการทำงานอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน มีการควบคุมและติดตามผลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเน้นย้ำถึงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 หลักความโปร่งใส (Transparency) หน่วยงานควรมีการเปิดเผยกระบวนการขั้นตอนในการทำงานอย่างตรงไปตรงมาต่อผู้รับบริการ และสามารถตรวจสอบได้ ชี้แจงตอบข้อซักถามในกรณีที่ผู้รับบริการเกิดความสงสัยรวมทั้งมีระบบป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบจากผู้ให้บริการ

1.6 หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ และเสนอปัญหาต่อคณะฯ รวมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดแนวทางแก้ไขปัญหา ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

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

1.8 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หน่วยงานต้องกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.9 หลักความเสมอภาค (Equity) หน่วยงานควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรมเท่าเทียมและเสมอภาค มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม

1.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หน่วยงานควรต้องมีกระบวนการในการแสวงหาข้อมูล ข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการที่ได้รับประโยชน์ และเสียผลประโยชน์ เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น โดยอาจต้องทำในรูปแบบประชาพิจารณ์หรือการจัดตั้งคณะกรรมการร่วมโดยมีบุคคลทั้งสองฝ่ายเป็นคณะกรรมการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ พบว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลัก มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานอาคารและสถานที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้นหากมีผู้สนใจจะทำการวิจัยต่อไป ควรศึกษาว่าหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลัก หลักใดบ้างที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น ควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่นของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงานหลักด้านการให้บริการงานอาคารและสถานที่ของมหาวิทยาลัยต่อไป

บรรณานุกรม

- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). รายงานประจำปี 2555 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดีย จำกัด (มหาชน).
- จินตนา อุปทุม. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุมพล หนีพานิช. (2553). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ หลักการ แนวคิดและกรณีตัวอย่างของไทย ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). จุฬาสัมพันธ์ ฉบับพิเศษ สภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (10 กุมภาพันธ์ 2555 – 30 กันยายน 2555). กรุงเทพมหานคร. เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2553). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรางทิพย์ บุญกล้า. (2552). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของสำนักงานเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). ประสิทธิภาพการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2554) คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการจัดการบ้านเมืองที่ดี แนวทางการเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของข้าราชการ. สืบค้นจาก <http://www.opdc.go.th>