



การประเมินสภาพปัญหาในการทำงาน ของส่วนบริหารงานทั่วไป

ภัททิรา บุญญานนท์* และ เพชรรัตน์ ลิ้มปิสวัสดิ์*

บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อจะสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คาดว่ามีปัญหาเช่นกัน จึงได้สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น จากองค์ประกอบหลักขององค์กรในเรื่อง คน คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ โดยสำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการ ด้วยการสำรวจประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร โดยส่งแบบสอบถามให้บุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 211 คน มีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับ จำนวน 153 คน แล้วทำการวิเคราะห์ได้ผลปรากฏดังนี้ มีปัญหาเรื่องเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 84.8 ผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ร้อยละ 64.8 และพฤติกรรมในการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 63.3 ปัญหาดังกล่าวน่าจะมาจากขาดการจัดระบบการจัดการที่ดี ทั้งในเรื่องขาดการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซมเครื่องมือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารไม่มีทิศทางและนโยบายการบริหารสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่มีภาวะผู้นำ ขาดการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนบุคลากรมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นระบบราชการ ทำให้ไม่สนใจเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง เพราะไม่มีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะคือ ควรสำรวจความต้องการ จัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีให้เพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งควรจัดสถานที่ทำงานให้เกิดความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ควรจัดทำหลักสูตรอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และระบบการประเมินผลงาน ให้แก่ผู้บริหารทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ควรกำหนดมาตรการในการอบรมศิลปะการให้บริการ รวมถึงการสร้างจิตสำนึก เรื่องการให้บริการแก่บุคลากรทุกคน อย่างไรก็ตาม เพื่อขจัดและลดปัญหาการทำงานที่คาดว่าจะเป็สาเหตุ ควรจะทำการวิจัยแบบประเมินผลเพิ่มเติม โดยสำรวจสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละประเด็นสำรวจความต้องการของบุคลากร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปพิจารณาประกอบการพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรทุกระดับได้อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การประเมินสภาพปัญหา ปัญหาในการทำงาน ส่วนบริหารงานทั่วไป

*คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



The Appraisal of Working Problems In Administrative Division

Pattira Boonyanon* and Petcharat Limpisawat*

ABSTRACT

This Study aims to investigate problems occurring in an administrative division of the Faculty of Architecture, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. The investigated problems are behaviors of faculty administrative staffs, facilities, as well as the administrative management. In so doing, the questionnaires were sent to 211 faculty members and 153 of questionnaires were completed and returned. The findings indicate three types of problems, and insufficiency and defect of information communication technology instruments and the incompetence of working environment, ineffective management of administrators, and inappropriate behaviors of the faculty administrative staffs. All these problems are probably caused by the lack of effective managements concerning appropriate and regular instrument check up and repairing, of effective administrative policy, of strong sense of leadership, and of efficient communication among the faculty members. Regarding to these problems, further studies on the needs of faculty members in various aspects such as an arrangement of funding, the development of working atmosphere, administrative leadership training, and performance of management system should be conducted. Besides, there should be more training for faculty members to cultivate the senses of facilitating. On top of these, to get rid of all the problems mentioned above, a more in dept research on particular aspect of each problem is recommended.

Keywords : The appraisal of working problems Working problems
Administrative division

*Faculty of Architecture King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

บทนำ

มหาวิทยาลัยนับเป็นสถาบันอุดมศึกษา หน่วยหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในด้านส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาของสังคมและชุมชน เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนองค์ความรู้ในหลายสาขาวิชา มหาวิทยาลัยจึงได้รับความเชื่อถือในฐานะผู้นำทางความคิด ในฐานะเป็นผู้ถ่ายทอด ให้คำปรึกษา ผ่านทางผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการ และเวทีการประชุม สัมมนาต่าง ๆ ตลอดจนการมีส่วนร่วมการให้บริการวิชาการ บทบาทหน้าที่ที่สำคัญทำให้ มหาวิทยาลัยต้องพยายามพัฒนาตนเองและ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะตอบสนองต่อ ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อมหาวิทยาลัย การเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัด ตลอดจนการแข่งขันในเชิงวิชาการระหว่างสถาบันการศึกษาด้วยกันเอง ซึ่งปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน มหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพราะเป็นทรัพยากร สำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนา มหาวิทยาลัย (1-2)

การพัฒนามหาวิทยาลัย จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยคนหรือสมาชิกในแต่ละ มหาวิทยาลัย ร่วมมือกันทำงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงานจนบรรลุเป้าหมาย ในแต่ละพันธกิจที่ มหาวิทยาลัยกำหนด เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดในบรรดาปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐาน อัน ได้แก่ คน วัสดุอุปกรณ์ เงิน และเครื่องจักร (1) สมาชิกหรือบุคลากรในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 ส่วนงานหลัก (3) คือ ส่วนงานแรก ได้แก่ ส่วนงานวิชาการหรืออาจารย์ มีหน้าที่ในการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และส่วนงานที่

สอง ได้แก่ ส่วนงานสนับสนุนหรือสายสนับสนุน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ อำนวยความสะดวก และประสานงานในด้านต่าง ๆ ให้แก่ อาจารย์ และนักศึกษา ซึ่งบุคลากรทั้งสองส่วนงาน แม้จะมีภาระหน้าที่ต่างกัน แต่จำเป็นต้องทำงาน ประสานไปในแนวทางเดียวกัน การที่อาจารย์ จะสามารถทำหน้าที่ตามภารกิจหลักได้ต้องอาศัย ความร่วมมือจากส่วนงานสนับสนุน เพราะเป็นส่วน งานที่ช่วย สนับสนุน อำนวยความสะดวกแก่ อาจารย์ เพื่อให้อาจารย์สามารถปฏิบัติภารกิจหลัก ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การยอมรับ ความมีชื่อเสียง ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดย ที่ส่วนงานสนับสนุนในแต่ละมหาวิทยาลัยอาจมีการ แบ่งลักษณะงานและโครงสร้างแตกต่างกันไปตาม การบริหารจัดการของผู้บริหารในมหาวิทยาลัย นั้นๆ

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มี โครงสร้างการบริหาร แบ่งเป็น 2 ส่วนงานหลักเช่น เดียวกัน (4) คือ ส่วนงานวิชาการหรืออาจารย์ มี จำนวน 155 คน ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ อาจารย์เหล่านี้สังกัดในหน่วยงานที่เรียกว่าสาขา วิชา แบ่งเป็น 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชา สถาปัตยกรรมและการวางแผน สาขาวิชาการออกแบบ และสาขาวิชาศิลปกรรม และส่วนงานสนับสนุน จำนวน 62 คน ไม่รวมนักการภารโรงและ ลูกจ้างประจำ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรียกว่าส่วนบริหารงาน ทั่วไป (5)

ส่วนบริหารงานทั่วไป คณะสถาปัตยกรรม ศาสตร์ มีหน้าที่และรับผิดชอบในการให้บริการและ ประสานงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานแผนงาน งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งาน บำรุงรักษาและยานพาหนะ งานบริหารการวิจัย

งานบริการวิชาการแก่สังคม งานประกันคุณภาพ และบริหารองค์ความรู้ งานบริหารวิชาการและบัณฑิตศึกษา งานบริการการเรียนการสอน งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม งานกิจการนักศึกษา และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) นอกจากส่วนบริหารงานทั่วไปจะให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษาแล้ว ส่วนบริหารงานทั่วไปก็ต้องให้บริการระหว่างส่วนบริหารงานทั่วไปด้วยกันเอง ในเรื่องการประสานงาน การทำงานบางงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกัน งานที่ต้องปรึกษาหารือกัน ดังนั้นการทำงานร่วมกัน หรือมีกิจกรรมใดๆ ร่วมกันก็ตกมที่มีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมากๆ ปัญหาต่างๆ ย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้บางครั้งเกิดความไม่พอใจ ความขัดแย้งระหว่างกันและกัน

ปัญหาความไม่พอใจหรือความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก เมื่อเกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานใดก็จะทำให้ห้องค์กรนั้น ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและพัฒนาองค์กรได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ปัญหาของความขัดแย้งทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม อาจมีสาเหตุมาจาก ความแตกต่างทางความคิดเห็น การได้รับมอบหมายงานไม่เท่าเทียมกัน การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน อุปสรรคหรือพื้นที่ใช้สอยไม่เพียงพอ คุณลักษณะของบุคคล การประเมินผลงานอย่างไม่ยุติธรรม การเลือกปฏิบัติของผู้บริหาร ฯลฯ (6-7) ทำให้คนมีอคติต่อกัน มีอคติต่องาน เกีย่งงาน ความเป็นมิตรระหว่างกันลดลง ไม่มีบรรยากาศของความเชื่อถือและไว้วางใจกัน จนอาจจะกลายเป็นการทำงานกันด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผล เป็นผลให้ผลงานที่ได้ไม่มีคุณภาพ องค์กรขาดความเข้มแข็ง (8-9) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวได้ ทั้งนี้จากการสังเกต การพูดคุย การสอบถาม การถูกร้องเรียน จาก

อาจารย์ ทำให้สามารถประเมินเบื้องต้นได้ว่า อาจารย์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ไม่พึงพอใจการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป ในเรื่อง งานล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก การเลือกปฏิบัติ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ไม่สามารถหาผู้รับผิดชอบกรณีเกิดการผิดพลาดของงาน ฯลฯ ซึ่งคาดว่าความไม่พอใจอาจจะเกิดจากปัญหาดังต่อไปนี้คือ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และการบริหารจัดการของผู้บริหาร (1) เมื่อตระหนักว่าองค์กรมีปัญหา และหากปล่อยให้ปัญหายังคงดำเนินต่อไปเช่นนี้ โดยไม่สามารถระบุหรือประเมินปัญหาที่ชัดเจน เพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง จะทำให้เป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการ การพัฒนากลไกการขับเคลื่อนของคณะฯ ตลอดจนสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อให้ทราบสภาพปัญหาดังกล่าว จึงได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินสภาพปัญหาในการทำงานของส่วนบริหารงานทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์สามประการ คือ ประการแรกเพื่อสำรวจสภาพปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ประการที่สองเพื่อสำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพทางกายภาพในการทำงาน และประการสุดท้ายสำรวจประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร

วิธีการ

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจโดยการส่งแบบสอบถาม ระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม 2552 ให้บุคลากรของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 211 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนของส่วนบริหารงานทั่วไป และอาจารย์ในส่วนงานวิชาการ โดยบุคลากรที่ให้

ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 153 คน แบบสอบถามมี 4 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลาในการติดต่อ ส่วนที่สอง เป็นคำถามเพื่อสำรวจพฤติกรรมการให้บริการของส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 27 ข้อ ส่วนที่สามเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 14 ข้อ และส่วนที่สี่ เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร จำนวน 21 ข้อ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 หากแต่ละคำตอบแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหามากกว่าร้อยละ 60 ของข้อคำถามทั้งหมด ถือว่ามีปัญหาด้านนั้น

แบบสอบถามดังกล่าวได้นำไปทดลองโดยให้บุคลากรในส่วนบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน และอาจารย์ จำนวน 3 คน ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่ไม่ได้รับคัดเลือกเข้าเป็นกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตอบ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของข้อคำถาม แล้วนำไปปรับแก้ให้เกิดความสมบูรณ์ ก่อนนำไปสอบถามจริง คำตอบในแบบสอบถามทุกชุดที่ได้รับ นำมาตรวจสอบความครบถ้วน ลงรหัส และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรของผู้ตอบ อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลาที่ติดต่อ และร้อยละของปัญหาที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือ

เทคโนโลยีและสถานที่ทำงานในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทางประชากรกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ รวมทั้งหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัญหาเรื่องพฤติกรรมของผู้ให้บริการกับความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ และความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ โดยการทดสอบ Chi-Square ที่กำหนดระดับความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

ผล

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ชายร้อยละ 52.0 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 52.7 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 30.7 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.0 และระดับปริญญาเอกร้อยละ 6.7 ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 61.0 ส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 39.0 ทั้งอาจารย์และส่วนบริหารงานทั่วไปมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 14.2 ± 9.7 ปี อายุเฉลี่ย 41.7 ± 9.19 ปี วัตถุประสงค์หรือกิจกรรมของผู้มาติดต่อที่ส่วนบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การขอใช้สถานที่หรือยานพาหนะ ร้อยละ 84.5 ติดต่อเรื่องการเงินและพัสดุ ร้อยละ 73.0 ติดต่องานวิจัยและบริการวิชาการ ร้อยละ 73.0 ติดต่อพบผู้บริหาร งานบุคคลและแผนงาน ร้อยละ 71.6 งานบัณฑิตศึกษา และกิจกรรมนักศึกษา ร้อยละ 35.1 ช่วงเวลาที่ติดต่อคือเวลา 8.30-12.30 น. ร้อยละ 50.0 เวลา

13.00-16.30 น. ร้อยละ 35.9 ทั้ง 2 ช่วงเวลาข้างต้น ร้อยละ 9.8 และเวลา 12.00-13.00 น. ร้อยละ 4.3

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัญหาในการทำงาน ได้ผลปรากฏดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาเกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ร้อยละ 63.3 ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 84.8 และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร ร้อยละ 64.8

การสำรวจปัญหาเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มีความเป็นมิตร ร้อยละ 60 มีความพยายามในการทำงาน ร้อยละ 59 การทำงานมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 63.1 มีความกระตือรือร้น ร้อยละ 45.8 ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ ของผู้ให้บริการ ร้อยละ 48.3 ความอดทน ร้อยละ 52.1 มีการพัฒนาตนเอง ร้อยละ 22.7

ผลการวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัญหาต่าง ๆ ได้ผลปรากฏว่า หน่วยงานที่สังกัดกลับเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.009 จำแนกเป็น สาขาสถาปัตยกรรมและการวางแผน ร้อยละ 81.8 สาขาวิชาการออกแบบ ร้อยละ 68.8 สาขาวิชาศิลปกรรม ร้อยละ 57.1 และส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 45.2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.001 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 78.1 และส่วนบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 47.9 สำหรับความเกี่ยวข้องระหว่างระดับการศึกษากับความเห็นว่าการบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ ได้ค่า p value เท่ากับ 0.001 ปรากฏว่า เป็นผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาโทและเอก ร้อยละ 77 ผู้จบการศึกษาใน

ระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 48 แต่สำหรับการวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องของลักษณะทางประชากร เช่น เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่มาติดต่อ ช่วงเวลาในการติดต่อ กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้บริหาร ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.407 และ 0.782 และการหาความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะทางประชากรทุกปัจจัยกับพฤติกรรมกรให้บริการ ความเพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีและสภาพกายภาพ ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.467 และ 1.00 ส่วนการหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัญหาต่างๆ ได้ค่า p value อยู่ระหว่าง 0.000 และ 0.037

วิจารณ์

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

ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมพบว่า สภาพปัญหาในการทำงานของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์เกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความไม่เพียงพอของเครื่องมือหรือเทคโนโลยี และสถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ตลอดจนผู้บริหารขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ซึ่งปัญหาที่กล่าวมาเป็นปัญหาที่พบในทุกองค์กร ดังที่มีผู้อธิบายไว้ว่า ทุกองค์กรย่อมมีปัญหากันแต่จะมีวิธีหรือมาตรการจัดการกับปัญหาที่มีประสิทธิภาพอย่างไร (10) การที่พบว่าปัญหาดังกล่าวนี้อาจเกิดขึ้นจริง จะสามารถทำให้วิเคราะห์ปัญหาได้อย่าง

ถูกต้อง ส่วนบริหารงานทั่วไปในคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระบบราชการมานาน ข้าราชการมักจะคุ้นเคยกับระบบการทำงานแบบเดิม ระบบราชการไม่ได้ฝึกข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการ การทำงานจะทำตามคำสั่ง ทำให้ขาดความกระตือรือร้น ตลอดจนไม่มีตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีความยุติธรรม ไม่ได้ประเมินตามผลงานที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้นควรกำหนดมาตรการในการฝึกอบรม เรื่องศิลปะการให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการบริการ กลยุทธ์และศิลปะในการสื่อสาร รวมถึงการสร้างระบบการประเมินที่ยุติธรรม (11)

การเป็นสถาบันเทคโนโลยีคือความคาดหวังของบุคลากรเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัด ทำให้เครื่องมือที่มีอยู่มีสภาพเก่าและชำรุดเสียหาย รวมถึงบุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความสามารถในการใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบความเพียงพอของอุปกรณ์ ตรวจสอบสภาพและซ่อมบำรุงเครื่องมือที่มีอยู่เดิมอย่างสม่ำเสมอ สำนวจความต้องการของบุคลากร เพื่อหาความเหมาะสมในการจัดหาเครื่องมือหรือเทคโนโลยี รวมถึงจัดอบรมการใช้งานเครื่องมือหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ปัญหาได้เองในเบื้องต้น และสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่วนปัญหาด้านสถานที่ทำงานที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การมีคนจำนวนมากปฏิบัติงานอยู่ในห้องเดียวกัน ด้วยพื้นที่ที่จำกัด เมื่อมีผู้มาติดต่อบางครั้งขาดความเป็นส่วนตัว บางครั้งเกิดการรบกวนการทำงานระหว่างกัน ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน รวมถึงเครื่องปรับอากาศที่มีอุณหภูมิไม่ได้มาตรฐานความเย็น ทำให้ลดประสิทธิภาพ

ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นควรแบ่งห้องเป็นส่วน ๆ ให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน และใช้เครื่องปรับอากาศที่มีมาตรฐานเพื่อให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ตรงกับที่มีผู้อธิบายเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ควรมีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และป้องกันการถูกรบกวนสมาธิในการทำงาน (6)

อาจารย์และผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท-เอกส่วนมาก เห็นว่า การบริหารจัดการของผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุหลักอาจเกิดจากการขาดทิศทางการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีนโยบายแต่ไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมตามอัตลักษณ์ขององค์กร จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของคณะฯ ผู้บริหารไม่ยอมรับศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ ไม่มีการสร้างกรอบหรือมาตรฐานในการประเมินผลงาน ไม่มีศิลปะในการสื่อสารและสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างบุคลากร ตรงกับรายงานวิจัยของเยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปัทมธร ชัชวรัตน์ (12) ที่ได้อธิบายว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย คือ ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ ศึกษาวิทยาการด้านการจัดการสมัยใหม่ และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและนำไปพิจารณา ปรับใช้ มีธรรมภิบาล ไม่มองข้ามความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร แต่พยายามเปลี่ยนแปลงให้วัฒนธรรมองค์กรมีคุณภาพ ดังนั้นผู้บริหาร ควรจะฝึกอบรมเรื่องภาวะผู้นำเพื่อพัฒนาทีมงาน เพิ่มทักษะเรื่องศิลปะในการสื่อสาร สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ตลอดจนสร้างมาตรการและกรอบการประเมินผลงานโดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและยุติธรรม (13, 14)

การวิจัยนี้สรุปได้ว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีปัญหาอันเกิดจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการไม่เหมาะสม เครื่องมือหรือเทคโนโลยีไม่เพียงพอ สถานที่ทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการของผู้บริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้ คือ ควรกำหนดมาตรการในการอบรมศิลปะในการให้บริการแก่บุคลากรทุกคน กำหนดงานหลักแต่ละบุคคลให้ชัดเจน เพื่อสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลงานได้โดยต้องเป็นการตกลงร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ควรสำรวจความต้องการจัดหางบประมาณ เพื่อ จัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีให้เพียงพอ และเหมาะสม อีกทั้งควรจัดสถานที่การทำงานให้เกิดความสะดวกสบาย ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดทำหลักสูตรอบรมเรื่องภาวะผู้นำและเรื่องระบบการบริหารผลงาน ให้แก่ผู้บริหารทุกระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (2,14) ตรงกับมีผู้ที่อธิบายไว้ว่าภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของบุคคลในการเปลี่ยนแปลง การใช้ วิธีการ คุณลักษณะส่วนตัวที่บุคคลในฐานะผู้นำองค์การใช้ในการจูงใจ มีอิทธิพลต่อผู้อื่นให้ร่วมมือทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (15) เพราะผู้บริหารหรือผู้นำที่มีคุณภาพย่อมจะพาองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามในการจะพัฒนาองค์กรเพื่อขจัดและลดปัญหาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรที่จะทำการวิจัยแบบประเมินผลเพื่อสำรวจความต้องการและปัญหาต่างๆ ของแต่ละงานหรือส่วนงานในองค์กร เพื่อที่จะนำเอาข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับในคณะ สถาปัตยกรรมศาสตร์ได้อย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.เวทิน นพินิตย์ ประธานบริหาร (CEO & Director) ของ The Professional Associates of Thailand ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ อภินพพัฒน์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้แนะนำ ให้คำปรึกษาในการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และวิพากษ์นิพนธ์ต้นฉบับ งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากทุนวิจัยงบประมาณเงินรายได้ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารอ้างอิง :

1. สาคร สุขศรีวงศ์ : การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. บริษัท จี.พี.ไซเบอร์พรินท์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 336 หน้า, 2552.
2. _____การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.), กรุงเทพฯ. 169 หน้า, 2549.
3. _____พระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2551, หน้า 97, 2551.
4. _____ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในของส่วนงานวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง พ.ศ. 2551
5. _____คำสั่งสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ 0683/2552 เรื่องการจัดสรรอัตรากำลังในหน่วยงานภายในของส่วนงานวิชาการ, 2552.

6. วิชัย โกลสุวรรณจินดา: ครบเครื่องเรื่องงานธุรการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ. 256 หน้า, 2551.
7. รังสรรค์ เลิศในสัตย์ (แปล): เทคนิคการแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ. 232 หน้า, 2551.
8. นาดี แก้วกัญญา: คู่มือผู้บริหาร. อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, กรุงเทพฯ. 340 หน้า, 2552.
9. วิภาส ทองสุทนต์: การบริหารจัดการที่ดี. อินทภาษา, กรุงเทพฯ. 300 หน้า, 2551.
10. วรภัทร์ ภูเจริญ จีระพงษ์ พรกุล และชนกฤต จรัสรุ่งชวลิต: KPI ทำให้ง่ายๆ. อริยชน, กรุงเทพฯ. 184 หน้า, 2550.
11. ธรรมนูญ วินิจฉัยภาค : ปัจจัยเชิงเหตุผลของพฤติกรรม จริยธรรมของข้าราชการ. ว. การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน 14(1) : 9-341, 2550.
12. เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปัทมพร ชัชวรัตน์: กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพการศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล ในสังกัดพระบรมราชชนก. ว. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 2(2) : 139-149, 2550.
13. ณรงค์วิทย์ แสนทอง: มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 136 หน้า, 2550.
14. อภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ุ: ระบบการบริหารผลงาน. เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 272 หน้า, 2553.
15. มานิต บุญประเสริฐ: การพัฒนาภาวะผู้นำในระดับอุดมศึกษา. รายงานการวิจัยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 217 หน้า, 2550.