

การศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*

กรภัทร์ จอกจันทิก**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัญหาและอุปสรรคในโครงสร้างการบริหารงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรครวมทั้งพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา โดยมีอธิการบดี เป็นผู้บริหารสูงสุด และมีรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารตามลำดับชั้น โดยผู้อำนวยการมีนโยบายการกระจายอำนาจบริหาร ออกเป็นฝ่ายให้กับรองผู้อำนวยการเป็นผู้ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน ในแต่ละงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งโครงสร้างของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มีการแบ่งตามพันธกิจที่รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งไปตามภารกิจในหน่วยงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหาร ส่วนงานปฏิบัติการต่างๆ เช่น งานส่งเสริม-แนะแนวการศึกษาและอาชีพ งานบริการและสวัสดิการ งานพัฒนานักศึกษา งานกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ งานนิเทศศึกษา ศูนย์สนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ซึ่งจะมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตามโครงสร้างปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจของส่วนงาน

คำสำคัญ: โครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทนำ

สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเป็นสถานศึกษาที่ก่อตั้งมาครบ 100 ปี ใน พ.ศ.2539 สถานศึกษาอันมีชื่อว่า "บ้านสมเด็จเจ้าพระยา" เกิดจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่จะตั้งโรงเรียนแบบ public school ของอังกฤษโดยโปรดให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเรื่องนี้ มีเจ้าพระยาภาสกรวงศ์เสนาบดีกระทรวงธรรมการเป็นประธาน ที่ประชุมเห็นว่าจวนของสมเด็จเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ (ช่วง บุนนาค) ซึ่งพระยาสิทธิราชเดโชชัย หลานปู่ของสมเด็จเจ้าพระยาได้น้อมเกล้าฯ ถวายไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2433 เป็นที่กว้างขวางใหญ่โตเห็นสมควรจัดตั้งเป็นโรงเรียน ให้ชื่อว่า "โรงเรียนราชวิทยาลัย" เปิดเรียนตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม 2439 แต่ชาวบ้านนิยมเรียกว่า "โรงเรียนพากษะโน้น" หรือ "โรงเรียนบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" ตราของโรงเรียนเป็นรูปจุฬามงกุฏ การแต่งกายนุ่งผ้าสีครามแก่เสื้อขาว มีนาย เอ ซี คาร์เตอร์ เป็นอาจารย์ใหญ่ครั้งต่อมาการศึกษาขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สถานที่คับแคบลงโรงเรียนราชวิทยาลัยจึงย้ายไปอยู่ที่ตำบลไผ่สิงโต ปทุมวัน ช่างวังสระปทุมวัน จวนของสมเด็จเจ้าพระยาฯ ก็ว่างลงในขณะนั้นการศึกษาระหว่างหัวเมืองกับกรุงเทพมหานคร เหลื่อมล้ำกันมาก เนื่องจากคุณภาพของครูแตกต่างกัน กระทรวงธรรมการจึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูขึ้นที่จวนของสมเด็จเจ้าพระยาฯ เรียกว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูฝั่งตะวันตก" สำหรับผลิตครูที่มีคุณภาพเพื่อสอนในหัวเมือง เริ่มเปิดสอนเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2446 มีหลวงบำเหน็จจรรยา เป็นอาจารย์ใหญ่

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การจัดการศึกษาฝึกหัดครูระยะนั้นได้ขยายตัวออกไปต่างจังหวัดมากขึ้นจึงทำให้ความจำเป็นที่จะส่งนักเรียนมาเรียนในกรุงเทพฯ ที่บ้านสมเด็จพระยาละโว้ยลง ทางราชการเห็นว่าการฝึกหัดอาจารย์ที่มีอยู่เดิมจะให้ได้ประโยชน์อย่างสูงควรจัดเป็นโรงเรียนประจำจึงให้ย้ายโรงเรียนฝึกหัดอาจารย์เทพศิรินทร์ซึ่งเป็นนักเรียนกลางวันมาอยู่ที่โรงเรียนฝึกหัดครูฝั่งตะวันตกแล้วเรียกชื่อใหม่ว่า "โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ฝั่งตะวันตก" เมื่อ พ.ศ.2499 ขุนวิเทศธรรมาภิบาลเป็นอาจารย์ใหญ่ และต่อมาเรียกว่า "โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์บ้านสมเด็จพระยา"

พ.ศ.2456 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ให้โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์บ้านสมเด็จพระยาไปสังกัดเป็นแผนกหนึ่งของโรงเรียนข้าราชการพลเรือน(จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน) แต่ยังคงอยู่ที่เดิมจนถึงปี พ.ศ.2458 จึงได้ย้ายโรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ไปอยู่ที่วังใหม่ (กรีฑาสถานแห่งชาติในปัจจุบัน) ทำให้जनของสมเด็จพระยาว่าลงอีกครั้ง ทางราชการจึงได้ตั้งโรงเรียนมัธยมขึ้น ณ จวนสมเด็จพระยาขึ้นใหม่ เรียกว่า "โรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยา" เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2458 รับนักเรียนประจำ โดยมีโรงเรียนใกล้เคียงเข้าร่วมเป็นสาขาของสถานศึกษาแห่งนี้ ได้แก่ โรงเรียนมัธยมวัดดอนงค์ โรงเรียนสุขุมาลัย (ตั้งอยู่บริเวณวัดพิชัยญาติ) และโรงเรียนประถมวัดดอนงค์ มีพระยาประมวฒวิชาวูล เป็นอาจารย์ใหญ่

โรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยาเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงมาตั้งแต่อดีต สี่ประจำโรงเรียนคือ ม่วงและขาว อักษรย่อของโรงเรียนคือ บ.ส. มีคติพจน์ประจำโรงเรียนคือ "สจจ เว อมตา วาจา" และตราประจำโรงเรียนคือ รูปเสมาสุริยมณฑล เพื่อเป็นเกียรติแก่สมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ สัญลักษณ์ที่กล่าวมานี้เป็นรากฐานสำคัญของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระยามาจนถึงปัจจุบันเมื่อ พ.ศ. 2473 ทางราชการได้สร้างสะพานปฐมบรมราชานุสรณ์ (สะพานพุทธ) และได้ตัดถนนผ่านโรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยา สถานที่นี้จึงถูกรื้อถอนไม่สามารถทำเป็นโรงเรียนได้อีกต่อไปพระยาวิเศษศุภวัตรซึ่งเป็นอาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยาอยู่ในสมัยนั้นได้เจรจาผ่านกระทรวงธรรมการเพื่อขอแลกเปลี่ยนสถานที่กับโรงเรียนศึกษานารีซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดเล็กและมีนักเรียนจำนวนน้อย ดังนั้นสถานที่ของโรงเรียนศึกษานารีเดิม จึงก่อสร้างเป็นโรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยา และกระทรวงพระคลังมหาสมบัติยังได้มอบที่ดินบริเวณตำบลบางไส้ไก่ และตอนใต้ของโรงเรียนศึกษานารีเดิมเพื่อสร้างทอนนอนและห้องเรียน และได้ย้ายนักเรียนมาอยู่ ณ ที่แห่งใหม่นี้ ตั้งแต่ พ.ศ.2475 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นสถานที่ของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จพระยาในปัจจุบันขณะนั้นมีการศึกษาถึงชั้นมัธยมตอนปลาย (ม.7 -ม.8) ใน พ.ศ.2484 กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายผลิตครูมากขึ้น จึงให้เปิดสอนแผนกฝึกหัดครูอีกแผนกหนึ่งมีชื่อเรียกว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จพระยา" คู่กับโรงเรียนมัธยมบ้านสมเด็จพระยาแผนกฝึกหัดครูแห่งนี้เปิดรับนักเรียนทุนของจังหวัดที่สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และได้เปิดสอนหลักสูตรประโยคครูประถม (ป.ป.) เป็นโรงเรียนประจำต่อมาใน พ.ศ. 2499 ได้ยุบหลักสูตรดังกล่าวและเปิดสอนหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง

พ.ศ.2501 โรงเรียนฝึกหัดครูบ้านสมเด็จพระยาได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จพระยาและโรงเรียนมัธยมศึกษาบ้านสมเด็จพระยาได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสาธิตวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้ขยายการจัดการศึกษา เพื่อผลิตครูมาเป็นลำดับ ใน พ.ศ.2516 ได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหลักสูตรประโยคอุดมศึกษา ต่อมาในปี พ.ศ.2518 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครูวิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษา ครุศาสตร์บัณฑิต (ค.บ.) จนกระทั่ง พ.ศ.2527 จึงได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และ

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ และยังได้เปิดระดับ อนุปริญา หลักสูตร 2 ปี นับเป็นการขยายการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างกว้างขวาง ในปีเดียวกันนี้ วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้รวมกลุ่มกับวิทยาลัยครูกลุ่มนครหลวง 6 แห่ง เรียกชื่อว่า "วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์" วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ "วิทยาลัยครู" วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจึงได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า "สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา" และจากพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสามารถจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ นับได้ว่า สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถาบันที่มีเกียรติประวัติตั้งมาโดยตลอดและเป็นความภาคภูมิใจของนักศึกษาทุกคนที่ได้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มุ่งมั่นที่จะสร้างคุณภาพการศึกษา พัฒนาการความรู้และนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตบัณฑิตคุณภาพที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม มีสุขภาพอนามัยดี มีทักษะทางวิชาการ มีทักษะทางภาษาการสื่อสาร และเทคโนโลยี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติพร้อมเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยมีวิสัยทัศน์ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เป็นสถาบันชั้นนำแห่งการเรียนรู้ในการผลิตการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา การดนตรี อุตสาหกรรมบริการ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล (แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2558)

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการแทนชื่อ "วิทยาลัยครู" และจากพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา จึงเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างของสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ต่อมาปี พ.ศ.2547 สถาบันราชภัฏได้รับการโปรดเกล้าฯขึ้นเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏ" สำนักกิจการนิสิตนักศึกษาจึงลดฐานะเป็น "กองพัฒนานิสิตนักศึกษา" สังกัดสำนักงานอธิการบดี ตามโครงสร้างมหาวิทยาลัย

จนจน พ.ศ.2551 กองพัฒนานิสิตนักศึกษา ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเป็นสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา โดยดำเนินงานตามนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินงานด้านคุณภาพบัณฑิต มุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นคนเก่งคิด เก่งคน เก่งงาน เป็นคนดีและมีความสุข เป็นกำลังสำคัญของสังคมประเทศชาติและสังคมโลก ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ว่า "สร้างองค์ความรู้ระดับสากล ขยายผลสู่ท้องถิ่นและนานาชาติ

(World's Local University)" โดยดำเนินการในลักษณะของเครือข่ายความร่วมมือกับทุกคณะ ศูนย์ และสำนักทุกหน่วยงานทั้งด้านวิชาการ การจัดการนอกรั้วหลักสูตร และเสริมหลักสูตร ตลอดจนการช่วยเหลือดูแลการดำเนินชีวิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยของนิสิตนักศึกษา ยังผลให้มหาวิทยาลัยเล็งเห็นความสำคัญที่จะต้องมีการตั้งหน่วยงานกลางที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหล่านี้โดยตรง จึงได้จัดตั้ง "สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา" ขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ คือ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสวัสดิการและพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ พร้อม

ที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ ให้สมกับ World's Local University (แผนยุทธศาสตร์สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา, 2561)

สำนักกิจการนิสิตนักศึกษาขึ้นตรงต่อ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสวัสดิการและพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ อาทิ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย งานกิจกรรมและนันทนาการ งานกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ งานองค์การนิสิตนักศึกษาและสโมสร งานชมรม งานส่งเสริมและพัฒนาวิทย์ งานฝึกอบรมและศึกษาดูงาน งานเทคโนโลยีสารสนเทศอุปกรณ์ งานด้านสารสนเทศติดและโรคเอดส์ ฝ่ายบริการและสวัสดิการ ประกอบด้วย งานพยาบาล งานประกันอุบัติเหตุ งานบริการนักศึกษาวิชาทหาร ฝ่ายส่งเสริมและแนะแนวอาชีพ ประกอบด้วย งานแนะแนวและจัดหางาน ฝ่ายทุนการศึกษา ประกอบด้วย งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) งานกองทุนเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาเพื่อผู้ก้นรายได้ในอนาคต (กรอ.) งานทุนให้เปล่า งานทุนรายได้ระหว่างเรียน งานทุนนักศึกษาพิการ และงานโครงการพิเศษและบริการชุมชนเพื่อเสริมทักษะการใช้ชีวิตให้กับนักศึกษาและสนับสนุนด้านกิจกรรมให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา กำกับดูแลนักศึกษาโดยมีองค์การนิสิตนักศึกษาทำหน้าที่ในการบริหารงานกิจกรรมนิสิตนักศึกษา ขึ้นตรงกับสำนักกิจการนิสิตนักศึกษาตั้งแต่การรับเข้าศึกษา ตลอดจนสำเร็จการศึกษา และประกอบอาชีพในหน้าที่การงาน ตามภารกิจของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ภาระงานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้าง โดยมีวิสัยทัศน์ที่โดดเด่น คือ เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการสวัสดิการและพัฒนาให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ ให้สมกับ World's Local University และพันธกิจ คือ เป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพนิสิตนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย จากวิสัยทัศน์และพันธกิจข้างต้นจะเห็นว่า สำนักกิจการนิสิตนักศึกษาเป็นแหล่งข้อมูลทางด้านกิจกรรม และการให้บริการสวัสดิการ ทุกประเภทที่ผู้บริหาร คณะ/สาขาวิชาต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริหารงานการศึกษาและกิจกรรมต่างๆ ได้ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ได้ให้การบริการด้านกิจกรรม และสวัสดิการให้กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามาอย่างต่อเนื่อง แต่สภาพโครงสร้างและการบริหารจัดการของสำนักกิจการนิสิตศึกษายังคงมีปัญหาในด้านการบริหารจัดการ ขาดการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรม ด้านการเตรียมการ การวางแผน และความชัดเจนเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงาน รูปแบบ รวมถึงองค์ประกอบของการบริหารทั้งในด้านองค์การคณะบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร และขอบข่ายงานนิสิตศึกษาที่ยังไม่ชัดเจน

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้คลุกคลีของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา อันเป็นแนวทางในการเรียนรู้ว่า ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่จะบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานอย่างไรจึงจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ต่อไป (แผนยุทธศาสตร์สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา, 2561)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คุชกรีนินพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงาน สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่เกี่ยวข้องในการบริหารสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive หรือ judgmental sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ดูแลงานด้านองค์การนิสิตนักศึกษา และกิจกรรมของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 1 คน

2. นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 3 คน

3. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 1 คน

4. พนักงานราชการ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 2 คน

5. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 2 คน

6. เจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้งซึ่งกำหนดเฉพาะคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 - 3 เท่านั้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีเก็บรวบรวมจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการ สัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้ แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการ วิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนความแตกต่าง ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของ ข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการวิเคราะห์ โครงสร้างการบริหารงานของ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาในรูปแบบพรรณ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

1. โครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีดังนี้
 - 1) โครงสร้างของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มีการแบ่งตามพันธกิจที่รับผิดชอบของหน่วยงานย่อย ของมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งไปตามภารกิจในหน่วยงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหาร ส่วนงานปฏิบัติการต่างๆ เช่น งานส่งเสริม-แนะแนวการศึกษาและอาชีพ งานบริการและสวัสดิการ งานพัฒนานักศึกษา งานกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ งานวินัย นักศึกษา ศูนย์สนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ซึ่งจะมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตามโครงสร้าง ปฏิบัติงานตาม กรอบภารกิจของส่วนงาน
 - 2) สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มีการกำหนดโครงสร้างออกเป็นในส่วนของผู้บริหาร และส่วนของผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน และมีผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการ ควบคุมและกำกับดูแลการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน

3) แบ่งโครงสร้างตามภาระงานและการจัดการบริการและสวัสดิการ เพื่อดูแลนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

4) การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา โดยมีอธิการบดี เป็นผู้บริหารสูงสุด และมีรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารตามลำดับชั้น โดยผู้อำนวยการมีนโยบายการกระจายอำนาจบริหาร ออกเป็นฝ่ายให้กับรองผู้อำนวยการเป็นผู้ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงาน ในแต่ละงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

2. ปัญหาและอุปสรรคในโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปัญหาและอุปสรรคในโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วย

1) ปัญหาด้านส่วนงานย่อยบางงานยังมีภารกิจที่ซ้ำซ้อนกันอยู่โครงสร้างการจัดส่วนงานยังมีภารกิจที่มากกว่าจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน

2) ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมากเกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ

3) ปัญหาด้านการกำหนดหรือการแต่งตั้งให้ผู้บริหารที่มาจากสายวิชาการซึ่งมีภาระการสอนนิสิตนักศึกษา แต่เมื่อมาดำรงตำแหน่งในส่วนของการบริหารทำไม่ได้ไม่เต็มเวลา เนื่องจากงานด้านกิจการนิสิตนักศึกษาไม่มีภาระงานตลอดเวลา จึงควรที่จะเปิดโอกาสให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานได้เต็มเวลาได้มาดำรงตำแหน่งในสายบริหาร

4) ปัญหาด้านการบริหารไม่ลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน และขาดความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานไม่กระจายงานสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และในการปฏิบัติงานมีการแบ่งภาระงานไม่เป็นธรรมแบ่งตามความพึงพอใจของผู้บริหารทำให้ความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรครวมทั้งพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรครวมทั้งพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1) บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการวางแผนการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

2) ควรพัฒนา และให้การสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถ ได้พัฒนาและทำงานได้เต็มที่อย่างมีศักยภาพ และมีโอกาสได้บริหารงานหรือดำรงตำแหน่งในโครงสร้างของหน่วยงาน

3) ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น และเพิ่มอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน

4) มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาอุปสรรคระหว่างกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการแบ่งตามพันธกิจที่รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แบ่งตามภารกิจของหน่วยงานได้แก่ ส่วนงาน

บริหาร ส่วนงานปฏิบัติการต่างๆ เช่น งานส่งเสริม-แนะแนวการศึกษาและอาชีพ งานบริการและสวัสดิการ งานพัฒนา นักศึกษา งานกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ งานวินัยนักศึกษา ศูนย์สนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ซึ่งจะมีบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ตามโครงสร้าง ปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจของส่วนงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชลิดา ธรรมณี (2561) ได้อธิบายว่า องค์การ คือ กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างที่กำหนด เพื่อการบรรลุเป้าหมายของ กลุ่ม และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ได้อธิบายว่า องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือ กิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตรา สารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคมหรือ หน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hicks (อ้างถึงใน วิรัชยา ศิ ริวัฒน์, 2561) องค์การ หมายถึง กระบวนการของโครงสร้างองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การแบ่งโครงสร้างการบริหารงานโดยมีอธิการบดี เป็นผู้บริหารสูงสุด และมีรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารตามลำดับชั้น โดยผู้อำนวยการมี นโยบายการกระจายอำนาจบริหาร ออกเป็นฝ่ายให้กำบังรองสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย มีชาติ (2556) ได้กล่าวสรุปว่า พฤติกรรมองค์การ เป็นการศึกษาถึงตัว แปรต่างๆ ในระดับองค์การซึ่งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ทุกองค์การมักจะมีรูปแบบเฉพาะขององค์การ เอง ซึ่งการแสดงออกของคนในองค์การก็จะไปตามที่องค์การต้องการ ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ก็เช่น โครงสร้างของ องค์การ ซึ่งจะเป็นตัวแปรในด้านโครงสร้างแล้วการศึกษานโยบายทางด้านบริหารงานบุคคลขององค์การอีกด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษวลี สังขทิพย์ (2556) ได้ศึกษา การปรับ โครงสร้างองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีขององค์การอิสระ ได้สรุปว่า การจัดองค์การเป็น กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การทำงาน บุคลากร และปัจจัยทางกายภาพต่างๆ ขององค์การ หลักการที่ สำคัญของการจัดการประกอบด้วย การกำหนดหน้าที่การทำงาน การแบ่งงาน หน่วยงานสำคัญขององค์การ สายบังคับ บัญชา อำนาจการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม เอกภาพในการบังคับบัญชา และแผนภูมิองค์กร และสอดคล้องกับ แนวคิดของ ดำรง วัฒนา (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) ได้อธิบายว่า นวัตกรรมการบริหาร หมายถึง การ ดำเนินการใหม่ๆ เกี่ยวกับกระบวนการ โครงสร้าง หรือการปฏิบัติงาน ที่เปลี่ยนแปลงกรรมวิธีการบริหารงานไปอย่าง ชัดเจน และนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ

ปัญหาและอุปสรรคในโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน สมเด็จเจ้าพระยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาด้านส่วนงานย่อยบางงานยังมีภารกิจที่ซ้ำซ้อนกันอยู่โครงสร้างการจัดส่วนงานยังมีภารกิจที่มากกว่า จำนวนบุคลากรในหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดหลักการบริหารของ Henri Fayol (อ้างถึงใน ชลิดา ธรรมณี, 2561) ได้เสนอเป็นทฤษฎีองค์การที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) แบ่งเป็น

1) หลักการแบ่งแยกหน้าที่การทำงาน (Division of Work) การแบ่งแยกงานกันทำ หรือการสร้าง ความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพราะมนุษย์ต่างมีทักษะในการ ทำงานที่แตกต่างกัน บางคนชอบใช้ความคิดใช้สมอง บางคนชอบใช้แรงงาน บางคนชอบทำงานละเอียดประณีต บางคน ชอบทำงานหยาบ ๆ บางคนชอบเดินไปเดินมาบางคนชอบงานนั่งโต๊ะ เป็นต้น การให้คนทำงานตามความถนัดจึงเป็น การใช้คนให้ถูกและเหมาะสมกับงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานขึ้นมาได้

2) หลักการของการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิในอันที่จะสั่งการ หรือสิทธิในการที่จะบังคับบัญชา หรือ สิทธิในการทำงาน

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง พันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำเมื่อได้รับหรือยอมรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา หรือหมายถึงพันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

บุคคลภายในองค์การจะต้องถูกกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ทุกคนในองค์การจึงมีหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำและต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน หากบุคคลใดละเลยต่ออำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจะต้องถูกลงโทษทางวินัย

3) หลักของกฎและระเบียบ (Discipline) ต้องมีความเคร่งครัดและเชื่อฟังต่อกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ขององค์การ ในการบริหารงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องประกอบด้วย

3.1 มีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับ

3.2 มีการตกลงที่เป็นธรรมและชัดเจนเท่าที่จะกระทำได้

3.3 มีบทลงโทษต่อผู้ที่กระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ หรือวัตถุประสงค์ขององค์การบทลงโทษดังกล่าวถือเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้คนทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

4) หลักของเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ในการที่จะลดปัญหาและข้อขัดแย้งบุคคลทุก ๆ คนภายในองค์การจะต้องรับคำสั่งและรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

- หลักเอกภาพขององค์การ (Unity of Direction) องค์การจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ช่วยงานทุกคนต่างทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน

5) ยึดถือผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก (Subordination of Individual Interest to General Interest) ผลประโยชน์ของแต่ละบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การจะต้องไม่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์การ และผลประโยชน์ขององค์การจะต้องได้รับการปกป้องรักษาให้คงอยู่ตลอดไปเหนือกว่าผลประโยชน์อื่นใดทั้งปวง

6) มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Remuneration of Personnel) ต้องมีระบบค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของลูกจ้าง เช่น ระบบค่าจ้างต่อชิ้น, อัตราค่าจ้างตามระยะเวลาของการทำงาน, ค่าจ้างตามลักษณะงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, การให้เงินโบนัส, การแบ่งปันผลกำไร และระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

7) มีลักษณะของการรวมอำนาจที่เหมาะสม (Centralization) Fayol เสนอให้มีการรวมอำนาจที่เหมาะสม ไม่มีการรวมอำนาจมากเกินไปหรือกระจายอำนาจมากเกินไป (Decentralization) ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร

8) มีระบบของการบังคับบัญชา (Scalar Chain) บางที่เรียกว่าหลักการบังคับบัญชาตามสายงาน (Scalar Principles) กล่าวคือ การบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปตามหลักของเอกภาพในการบังคับบัญชา ทุก ๆ คนในองค์การจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว สายการบังคับบัญชาจะเชื่อมโยงตั้งแต่บุคคลเบื้องบนสุดไปยังฐานต่ำสุดขององค์การ การบังคับบัญชาจึงเปรียบได้กับรูปสามเหลี่ยม

9) หลักความเสมอภาคในองค์การ (Equity) ทุก ๆ คนในองค์การจะต้องมีสิทธิและความเสมอภาคกันภายใต้กฎเกณฑ์ที่ไดวางไว้

10) การฝึกงานก่อนที่จะบรรจุเข้าทำงาน (Stability of tenure of personnel) Fayol เชื่อว่าเวลาเป็นสิ่งจำเป็นในอันที่จะให้ลูกจ้างฝึกฝนให้คุ้นเคยกับงานใหม่ และลูกจ้างที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

11) หลักความสามารถในการดำเนินการในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ ระดับ (Initiative) ทุก ๆ ส่วนและทุก ระดับขององค์กรต้องมีความสามารถที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางเอาไว้ ต้องรู้จักคิดและแก้ไขปัญหา มีทางออกในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ

หลักบริหารของ Fayol คำนี้ถึง เป้าหมายขององค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร และ สนใจในรายละเอียดของปัญหาในการบริหารงาน มากกว่าหลักบริหารของ Weber เช่นการพูดถึงระบบการรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจ การใช้เวลาเพื่อฝึกฝนงาน การจรรยาวัตร และการยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก เป็นต้น

2. ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีภาระงานมาก เกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์ (อ้างถึงใน วรรษยา ศิริวัฒน์, 2561) อธิบายว่า องค์กร หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการบริหาร ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ เงิน วัสดุสิ่งของ และเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิไล ปรีชากร (2558) ได้ศึกษา นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อธิบายว่า การบริหาร คือระบบที่ประกอบไปด้วยการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุ และคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ปัญหาด้านการกำหนดหรือการแต่งตั้งให้ผู้บริหารที่มาจากสายวิชาการซึ่งมีภาระการสอนนิสิตนักศึกษา แต่ เมื่อมาดำรงตำแหน่งในส่วนของการบริหารทำได้ไม่เต็มเวลา เนื่องจากงานด้านกิจการนิสิตนักศึกษา มีภาระงาน ตลอดเวลา จึงควรที่จะเปิดโอกาสให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานได้เต็มเวลาได้มาดำรงตำแหน่งในสายบริหาร สอดคล้องกับแนวคิด หลักการบริหารของ Henri Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรีสมณี, 2561) ได้เสนอเป็นทฤษฎีขององค์กรที่เป็นทางการ (Theory of Formal Organization) หลักการของการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)

อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิในอันที่จะสั่งการ หรือสิทธิในการที่จะบังคับบัญชา หรือสิทธิในการ ทำงาน

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง พันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำเมื่อได้รับหรือยอมรับคำสั่ง จากผู้บังคับบัญชา หรือหมายถึงพันธะผูกพันที่บุคคลจะต้องกระทำตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และสอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) ได้อธิบายว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ สอดคล้องกับแนวคิด คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) อธิบาย ว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย (I AM READY) ที่มีความหมายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เกี่ยวกับการส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ฯ โดยใช้ข้อมูลสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ทั้งปัจจัยภายในและ ภายนอก และแนวโน้มในอนาคตที่ประเทศต้องเผชิญ การประเมินผลของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศที่ เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบราชการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐนำมาเป็นข้อมูล ประกอบการวิเคราะห์ เพื่อปรับแต่ง I AM READY ดังนี้

I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มุ่งเน้น ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่มี ผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่

A – Activeness คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ มุ่งเน้นปฏิบัติงานเต็มความสามารถและมีความกระตือรือร้น มีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

M – Morality มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม มุ่งเน้นปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค มีคุณธรรมในการบริหารจัดการ มีหิริโอตตัปปะ (เกรงกลัวต่อการทำบาป)

R-Relevancy เรียนรู้และปรับตัวทันโลก มุ่งเน้นและคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน (citizen centred) มองไปข้างหน้า พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและกล้าเผชิญท้าทายกับสิ่งใหม่ๆ

E – Efficiency ประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลผลิต ได้คุณภาพมาตรฐาน ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า รวดเร็ว ทันเวลา

A – Accountability รับผิดชอบต่องาน และสามารถตรวจสอบได้ มุ่งเน้น ตระหนักในความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้

D – Democracy การมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของทุกฝ่าย (stakeholder engagement) ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบมอบอำนาจตัดสินใจ (empowerment)

Y- Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้น ปฏิบัติงาน ให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (result oriented)

4. ปัญหาด้านการบริหารไม่ลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน และขาดความโปร่งใสในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานไม่กระจายงานสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และในการปฏิบัติงานมีการแบ่งภาระงานไม่เป็นธรรมแบ่งตามความพึงพอใจของผู้บริหารทำให้ความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิด บุญเกียรติ การระเวกพันธุ์ (2561) แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งสาระสำคัญของแนวความคิดนี้ประกอบด้วย

5.1 ความรับผิดชอบต่อสังคมและการพร้อมที่จะรับการตรวจสอบได้ตลอดเวลา (Accountability)

5.2 ความโปร่งใส (Transparency) ในกระบวนการบริหารจัดการทุกขั้นตอน

5.3 การกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อส่งเสริมให้เกิดความรวดเร็ว ความคล่องตัวในการบริหารงานทุกระดับ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติของภาครัฐ

5.4 การให้อำนาจแก่ประชาชน (Empowerment) เพื่อให้ประชาชนรับผิดชอบตนเอง มีอำนาจในการจัดการทรัพยากรท้องถิ่น และอำนาจในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐได้

5.5 การมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน การมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม และเกิดลักษณะการทำงานสื่อสารสองทาง (Two – way Communication) คือ มีทั้งลักษณะการสั่งการจากเบื้องบน (Top - Down) และการนำเสนอจากระดับล่างไปสู่ระดับบน (Bottom - Up) ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้นในหน่วยงานได้

5.6 หลักนิติธรรม (Legal Framework) การบริหารโดยยึดหลักที่ถูกต้องตามกฎหมาย จะช่วยลดความขัดแย้งในสังคมและองค์กรได้

5.7 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ข้าราชการจะต้องมีทัศนคติว่าผู้มาขอรับบริการเปรียบเสมือนลูกค้า ต้องยึดประชาชนหรือผู้มาขอรับบริการมากกว่าที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชา

5.8 หลักจริยธรรม (Ethics) องค์กรที่บุคคลทุกระดับในองค์กรเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ย่อมนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตามบุคคลภายนอก

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคทั้งพัฒนาโครงสร้างการบริหารงานของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการวางแผนการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2561,) ได้อธิบายว่าทฤษฎีการบริหาร POSDCORB ซึ่งมาจากอักษรตัวต้นของชื่อเต็มเพื่ออธิบายถึงหน้าที่การบริหาร อักษรตัวต้นจะหมายถึง การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารบุคคล (Staffing) การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การทำรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด องค์ประกอบสำคัญของวงจรในการสร้างความรู้ มีอยู่ 3 ส่วน คือ 1) คน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นทั้งแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น การจะทำ KM จะต้องเน้นให้ความสำคัญที่องค์ประกอบนี้ ต้องรู้ว่าความรู้อยู่ที่คนๆ ไหนและคนๆ นั้นเป็นอย่างไรเพื่อที่จะดึงความรู้จากบุคคลนั้นออกมาถ่ายทอดต่อให้ได้ 2) เทคโนโลยี ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหาจัดเก็บ แลกเปลี่ยนและนำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้อง 3) กระบวนการความรู้ เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

2. ควรพัฒนา และให้การสนับสนุนบุคลากรที่มีความสามารถ ได้พัฒนาและทำงานได้เต็มที่มีศักยภาพ และมีโอกาสได้บริหารงานหรือดำรงตำแหน่งในโครงสร้างของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2561) ได้อธิบายว่า หลักความสามารถในการดำเนินการในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ ระดับ (Initiative) ทุก ๆ ส่วนและทุกระดับขององค์การต้องมีความสามารถที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางเอาไว้ ต้องรู้จักคิดและแก้ไขปัญหา มีทางออกในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกระดับ หลักความเสมอภาคในองค์การ (Equity) ทุก ๆ คนในองค์การจะต้องมีสิทธิและความเสมอภาคกันภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ได้อธิบายว่า การจัดจ้างภายนอก คือ กระบวนการทำงาน การกระจายงาน ถ่ายโอนกระบวนการบริการ หรือหน้าที่ในองค์การไปยังบุคคลที่สาม ผู้จัดบริการภายนอก หรือการนำการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานหลักไปให้หน่วยงานภายนอกซึ่งเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นเป็นผู้ดำเนินการ โดยมีเหตุผลในการจัดจ้างหลายประการ เช่น ต้องการได้ทักษะใหม่ๆ เพื่อการจัดการที่ดีกว่าเดิม องค์การจะได้มุ่งเน้นเรื่องกลยุทธ์ มุ่งเน้นงานหลักที่สำคัญ หลีกเลี่ยงการลงทุนจำนวนมากแก่สถานการณ์ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เลี่ยงสถานการณ์ที่งานมีมากจนทำงานไม่ทันปรับปรุงความยืดหยุ่น ลดต้นทุน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วรชยา ศิริวัฒน์,) ได้อธิบายว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ ในการนำทรัพยากรการบริหารมาดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น และเพิ่มอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดสอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2561) ได้อธิบายว่า หลักความเสมอภาคในองค์การ (Equity) ทุก ๆ คนในองค์การจะต้องมีสิทธิและความเสมอภาคกันภายใต้กฎเกณฑ์ที่ได้วางไว้ และหลักเอกภาพขององค์การ (Unity of Direction) องค์การจะมีประสิทธิภาพเมื่อผู้ช่วยงานทุกคนต่างทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ได้อธิบายว่า การจัดจ้างภายนอก คือ กระบวนการทำงาน การกระจายงาน ถ่ายโอนกระบวนการบริการ หรือหน้าที่ในองค์การไปยังบุคคลที่

สาม ผู้จัดบริการภายนอก หรือการนำการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานหลักไปให้หน่วยงานภายนอกซึ่งเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น เป็นผู้ดำเนินการ โดยมีเหตุผลในการจัดจ้างหลายประการ เช่น ต้องการได้ทักษะใหม่ๆ เพื่อการจัดการที่ดีกว่าเดิม องค์กรจะได้มุ่งเน้นเรื่องกลยุทธ์ มุ่งเน้นงานหลักที่สำคัญ หลีกเลี่ยงการลงทุนจำนวนมาก แก่สถานการณ์ที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว เลี่ยงสถานการณ์ที่งานมีมากจนทำงานไม่ทันปรับปรุงความยืดหยุ่น ลดต้นทุน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) ได้อธิบายว่า การบริหารบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารของสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา ควรจัดให้มีการประชุมผู้ปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละ 1 หรือ 2 ครั้ง เพื่อให้มีการวางแผนบูรณาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสดงความคิดเห็นร่วมกันในหน่วยงาน
2. ควรมีแผนหรือแนวทางที่ชัดเจนเพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร
3. ผู้บริหารควรให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น และให้อำนาจในการตัดสินใจกับการปฏิบัติหน้าที่ให้มากกว่านี้
4. ควรมุ่งเน้นเรื่องของการให้บริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพกับนิสิตนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ ให้สะดวก รวดเร็ว ให้มากกว่าเดิม
5. ควรส่งเสริมให้บุคลากรให้หน่วยงานให้มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือต่างๆกับภายนอก เช่น ส่งไปอบรม หรือ สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

- เกษวลี สังขทิพย์. (2556). *การปรับโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีขององค์กรอิสระ* : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, หลักสูตรการบริหารการศึกษา
- ชลิดา ศรีมณี. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย* : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชลิดา ศรีมณี. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการช่วยและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์* : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ฐานิชชา ภาสกรมย์. (2555). *สารนิพนธ์ความสำเร็จในการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปีไปปฏิบัติศึกษากรณี โรงเรียน
ชุมพรบริหารธุรกิจ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร* : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ธนภรณ์ สวัสดิ์มี. (2554). *สารนิพนธ์การจัดการความรู้ของบุคลากรหน่วยผ่าตัดศัลยกรรมศาสตร์-นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลศิริ
ราช* : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, หลักสูตรครุศาสตร มหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบาย
สาธารณะ* : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 120
ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546 ค้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2561 จาก <https://www.sac.or.th>

มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐศาสตร์. (ม.ป.ป.) *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย* ปีที่ 9 ฉบับที่ 3
ค้นเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2561 จาก<http://www.polscilaw.buu.ac.th/journal/document/9-4/6.pdf>

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา. (ม.ป.ป.). *เกี่ยวกับหน่วยงานสำนักกิจการนิสิต
นักศึกษา*. ค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2561 จาก<http://dsad.bsru.ac.th/newdsad/department.html>

วิภา ธรรมโชติ. (2557). *การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น* : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.

วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ* : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วันชัย มีชาติ. (2556). *พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3) : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ* : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ* :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิไล ปรีชากร. (2558). *วิทยานิพนธ์นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน* :
มหาวิทยาลัยศิลปากร, หลักสูตรการบริหารการศึกษา

ศิรนาถ ชูสุวรรณ. (2554). *สารนิพนธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอปากพอง
จังหวัดนครศรีธรรมราช* : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.

ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์* : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.[p