

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ และ ทดสอบความเหมาะสมของ รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูล เพื่อกำหนดกรอบของรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ ด้วยการศึกษเอกสาร และ การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านกิจการนักศึกษาและด้านการบริหารจัดการตามแนวดุลยภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเคลฟายกับผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร งานกิจการนักศึกษา และการบริหารดุลยภาพ และนำกรอบแนวคิดที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างเป็น รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของรูปแบบ การบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ โดยเทคนิค การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเสริมรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบัน อุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพให้มีความเหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

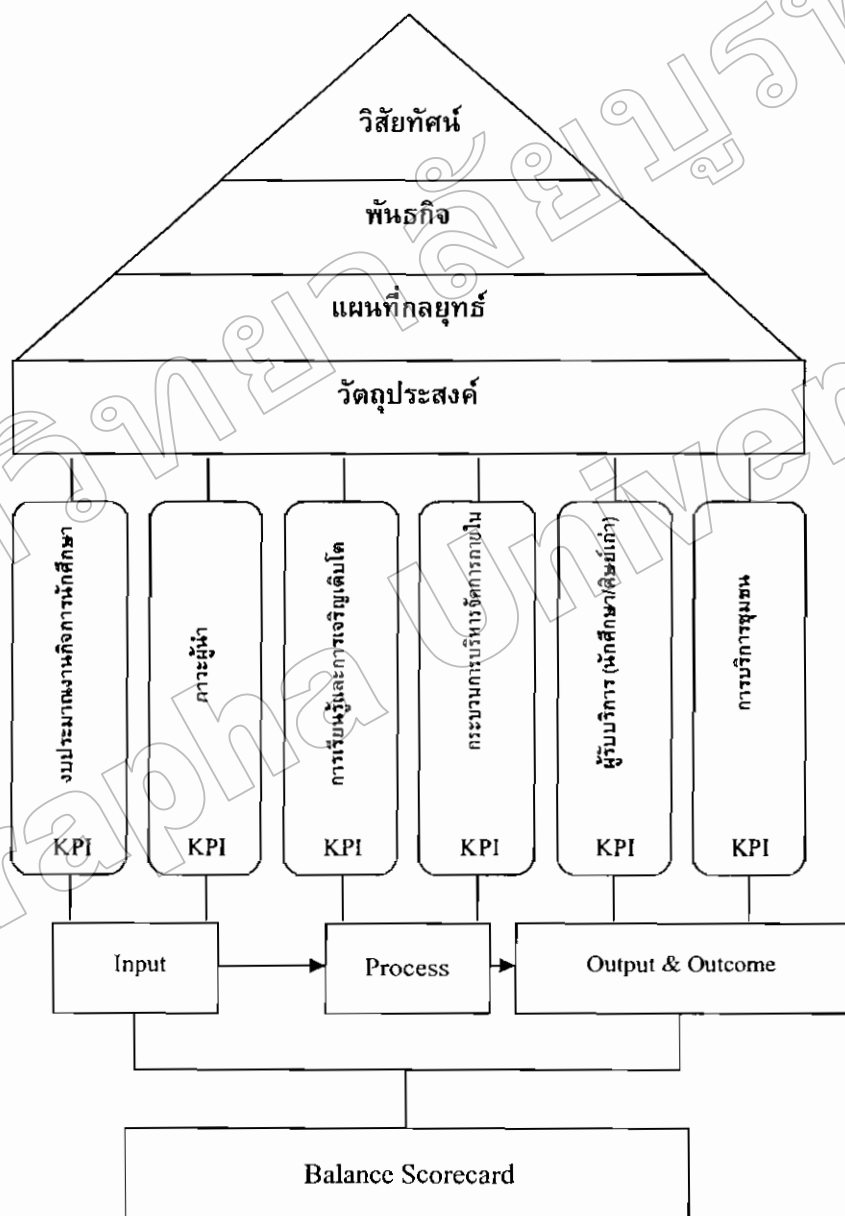
สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับ สถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ ดังนี้

1. โครงสร้างของรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตาม แนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหาร แบบดุลยภาพ ประกอบด้วย โครงสร้างของการบริหารงาน ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์ 2) พันธกิจ 3) กลยุทธ์ 4) มุมมองและตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมเนื้อและภาระงาน มุมมองและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา

ประกอบด้วย 6 มุมมอง 22 วัตถุประสงค์ 72 บ่งชี้ ดังนี้ 1) มุมมองด้านผู้รับบริการ (นักศึกษาและบัณฑิต) 2) มุมมองด้านกระบวนการบริหารจัดการภายใน 3) มุมมองด้านภาวะผู้นำ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต 5) มุมมองด้านการบริการชุมชน 6) มุมมองด้านงบประมาณของงานกิจการนักศึกษา



ภาพที่ 21 การบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ ที่ได้จากการวิจัย

2. การจำแนกมุมมองและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับการบริหารเชิงระบบ (Input-Process-Output/Outcome)

การบริหารเชิงระบบเป็นรูปแบบการบริหารที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินการ จำแนกได้ดังนี้ 1) กระบวนการนำเข้า (Input) 2) กระบวนการผลิต (Process) 3) กระบวนการส่งออกหรือผลผลิต (Output) และ 4) มูลค่าเพิ่มของผลผลิต (Outcome)

รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ ทั้ง 6 มุมมอง ที่จัดลำดับมุมมองและตัวบ่งชี้ ตามกระบวนการเชิงระบบ (Input-Process-Output/Outcome) จำแนกได้ดังนี้

2.1 มุมมองและตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย มุมมองด้านงบประมาณ และมุมมองด้านภาวะผู้นำ มีรายละเอียดดังนี้

มุมมองด้านงบประมาณ

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง ความสำคัญและการรู้ในคุณค่าของทรัพยากร ความสามารถในการเพิ่มงบประมาณในการดำเนินงานกิจกรรม มีระบบการตรวจสอบงบประมาณและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอกจนสามารถได้รับการสนับสนุน มีการเพิ่มแหล่งงบประมาณและทรัพยากรจากภาครัฐและเอกชน ชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณ และทรัพยากรในการดำเนินงาน

พันธกิจ กล่าวถึง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีระบบบริหารการเงินงบประมาณที่ดี สร้างการยอมรับจากชุมชนและได้รับการสนับสนุนจากชุมชนมีการเพิ่มงบประมาณจากแหล่งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ และตัวบ่งชี้ 3 วัตถุประสงค์ 9 ตัวบ่งชี้

มุมมองด้านภาวะผู้นำ

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง การสร้างภาวะผู้นำให้กับบุคลากรในทุกระดับขององค์กร การพัฒนาทักษะในการนำองค์กรและการบริหารที่ยึดหลักธรรมาภิบาล

พันธกิจ กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีภาวะผู้นำ และสร้างระบบธรรมาภิบาลในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์ และตัวบ่งชี้ 4 วัตถุประสงค์ 15 ตัวบ่งชี้

2.2 มุมมองและตัวชี้วัดที่จัดเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโตขององค์กร และมุมมองด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียดดังนี้

มุมมองด้านด้านการเจริญเติบโตขององค์กร

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง การสร้างความรักและความผูกพันในองค์กร การเติบโตของบุคลากร บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพ และองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีวัฒนธรรมองค์กร

พันธกิจ กล่าวถึง การพัฒนาทักษะอาชีพให้บุคลากรในองค์กร สร้างความก้าวหน้าในสายงาน บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในองค์กร

มีการเรียนรู้ในองค์กร มีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งมีวัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย จำนวน 5 วัตถุประสงค์ 15 ตัวบ่งชี้

มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง การเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารจัดการที่มุ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล มุ่งเน้นการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ มีระบบสายงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรหลัก มุ่งบุคลากรมีวินัย มีระบบงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว บุคลากรมีระบบการเรียนรู้ภายในองค์กร

พันธกิจ กล่าวถึง การสร้างระบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ กำหนดให้มีวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ มีการตรวจสอบและระบบการประเมินองค์กร มีระบบงานสายงานที่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรหลัก สร้างวินัยให้กับบุคลากร มีระบบงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ซึ่งมีวัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย จำนวน 4 วัตถุประสงค์ 15 ตัวบ่งชี้

2.3. มุมมองและตัวชี้วัดที่เป็นผลผลิต ประกอบด้วย มุมมองด้านผู้รับบริการ (นักศึกษาและบัณฑิต)

ด้านผู้รับบริการ (นักศึกษาและบัณฑิต)

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง การเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสร้างศักยภาพนักศึกษาและบัณฑิต คุณภาพของกิจกรรม ที่พัฒนานักศึกษาและบัณฑิต ให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม สร้างนักศึกษา ให้เป็นคนดีมีคุณธรรมจริยธรรม มีวินัยในตนเอง ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีความกตัญญูรู้คุณแผ่นดิน ยึดมั่นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีความรักในศิลปวัฒนธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยภัยเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกรอบ ๆ สถาบัน

พันธกิจ กล่าวถึง การสร้างคุณภาพนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณค่าและสร้างความเป็นผู้นำ ความเป็นนักประชาธิปไตย และมีจิตสาธารณะ จัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน เช่น การบริการหอพัก มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากความเสี่ยงรอบ ๆ มหาวิทยาลัย มีการบริการสุขภาพอนามัยที่ดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย การจัด การบริการด้านสุขอนามัย และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การให้บริการสาธารณะพื้นฐาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้ในมุมมองด้านผู้รับบริการ (นักศึกษา ศิษย์เก่า) ประกอบด้วย 4 วัตถุประสงค์ 13 ตัวบ่งชี้

2.4. มุมมองและตัวชี้วัดที่เป็นมูลค่าเพิ่ม ประกอบด้วย มุมมองด้านการบริการชุมชน มีรายละเอียดดังนี้

มุมมองด้านการบริการชุมชน

วิสัยทัศน์ กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนรอบๆมหาวิทยาลัย เป็นนำทางวิชาการ

มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานักศึกษา และมีการจัดตั้งคณะกรรมการจากชุมชนในระดับหน่วยงาน การออกพัฒนาชุมชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานักศึกษา

พันธกิจ กล่าวถึง การเป็นผู้นำทางวิชาการให้กับชุมชน การสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกับชุมชน มีการจัดตั้งคณะกรรมการจากชุมชนในระดับหน่วยงาน เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนานักศึกษาแลโดยสร้างความร่วมมือในการพัฒนาหอพักนักศึกษารอบมหาวิทยาลัย นักศึกษาสามารถแสวงหาความรู้จากชุมชน การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น เข้าร่วมกิจกรรมในด้านวัฒนธรรมกับชุมชน ศึกษาองค์ความรู้ในด้านวัฒนธรรมของชุมชน รวมกันสืบสานวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งมี วัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย จำนวน 2 วัตถุประสงค์ 5 ตัวบ่งชี้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ ได้ข้อสรุปที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่มีโครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และมุมมอง 6 มุมมอง ในแต่ละมุมมองประกอบด้วย วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในแต่ละมุมมองจากโครงสร้างดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ แคปแลนด์ และนอร์ตัน (Kapland & Norton, 1996) ที่ได้กำหนดโครงสร้างรูปแบบของการบริหารคุณภาพไว้ว่าต้องประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์และตัวชี้วัด แต่แนวคิดของแคปแลนด์ และนอร์ตัน กำหนดไว้ 4 มุมมอง ถึงแม้ว่าจำนวนมุมมองจะมีจำนวนที่ต่างกันก็ตามนั้นขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และพัฒนากิจขององค์กร ซึ่งตรงกับแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2546, หน้า 4) ที่กล่าวว่า แม้ว่าแนวทางของ Kaplan and Norton จะมีความเป็นลำดับที่ชัดเจน แต่ Balanced Scorecard ก็ยังเป็นแนวคิดที่ยืดหยุ่น เช่น มุมมองภายใต้ Balanced Scorecard ไม่จำเป็นต้องมี 4 มุมมองตามแนวคิดดั้งเดิม (แนวคิดของ Kaplan and Norton) กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การที่จะกำหนดว่ามีกี่มุมมองขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานที่สำคัญของงานมากกว่าหน่วยงานบางแห่งอาจจะมีมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ งานกิจการนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในการค้นพบครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 มุมมองดังนี้ 1) มุมมองด้านผู้รับบริการ (นักศึกษาและบัณฑิต) 2) มุมมองด้านระบบการบริหารจัดการ 3) มุมมองด้านการเป็นผู้นำ 4) มุมมองด้านการเติบโตขององค์กร 5) มุมมอง

ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน 6) มุมมองด้านการเงินและงบประมาณ ซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของงานกิจการนักศึกษาและสอดคล้องกับตัวชี้วัดของการบริหารราชการเพื่อรับขอคำของรับรองวิทยฐานะ: ด้านการบริหารจัดการ 1 ในองค์ประกอบที่ 7 ที่กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และมีกำหนดวิสัยทัศน์ และถ่ายทอดค่านิยมไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่กำหนดไว้ กองพัฒนานักศึกษาจึงกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และตัวชี้วัด เพื่อประเมินการทำงานขององค์กรและสอดคล้องกับ กพร. ที่เน้นการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ ระบบการทำงานที่สำคัญ คือ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และ ต้องมีการกระจายอำนาจในการบริหารทรัพยากร ตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรเพื่อใช้ในการประเมินองค์กร เพื่อเป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นองค์กรแต่ละองค์กรจะต้องกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และตัวชี้วัดของตนเอง การบริหารลักษณะนี้เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ และมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อตรวจสอบว่าดำเนินไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของตนเอง ถ้าพบว่าการดำเนินการไม่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ก็จะต้องนำผลการประเมินมาแก้ไขการทำงานและนอกจากนี้ การบริหารแบบดุลยภาพของกิจการศึกษายังสอดคล้องกับ หลักของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาและ กฎหมาย ปุณยฆาต (2545) ได้ประยุกต์การใช้แนวคิดเทคนิคดุลยภาพกับการประเมินสัมฤทธิ์ผลของงานวิจัยของสถาบันพาณิชย์นาวี โดยพัฒนาดัชนีวัดสัมฤทธิ์ผลทั้งหมด 22 ดัชนี ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านพันธกิจ 2) ด้านกลุ่มเป้าหมาย 3) ด้านกระบวนการวิจัย 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาและจากการประเมินความสามารถในการนำไปใช้ให้พบว่าผู้สามารถนำดัชนีไปใช้ในการประเมินได้ผลถึงร้อยละ 91.25 และผลการศึกษายังให้ข้อเสนอแนะว่า แนวคิดเทคนิคดุลยภาพเป็นแนวคิดที่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับงานที่หลากหลายและในองค์กรหลายรูปแบบ โดยเฉพาะการนำไปใช้กับองค์กรที่เป็นหน่วยงานราชการ ซึ่งตามปกติจะมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นประจำ เมื่อมีการโยกย้าย ปรับเปลี่ยนผู้บริหาร นโยบายและกลยุทธ์ในการทำงานย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามบุคคล ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายได้อย่างต่อเนื่อง แต่องค์กรที่นำแนวคิดเทคนิคดุลยภาพ มาใช้เพื่อการประเมิน ไม่ว่าองค์กรจะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือนโยบายอย่างไรก็สามารถยึดหลักเดิม เพียงแต่ปรับเปลี่ยนวิธีการวัดผลสัมฤทธิ์ให้สอดคล้องกับนโยบายหรือกลยุทธ์ใหม่ก็จะสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

และในสาระของวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ในแต่ละมุมมองพบ ดังนี้ การเป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนานักศึกษาและบัณฑิตให้มีเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม และการมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อส่งเสริมการดำเนินการ และการสร้างบุคลากรในองค์กรให้มี

ภาวะผู้นำ มีการส่งเสริมการเติบโตของบุคลากร การมีส่วนร่วมกับชุมชน และการมีระบบการงบประมาณที่ตรวจสอบได้ และใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของกิจการนักศึกษา ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคน และการบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีภาวะผู้นำ และมีทักษะในการทำงาน และการสร้างเครือข่ายกับชุมชนในการพัฒนานักศึกษา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาที่กำหนดภารกิจของงานกิจการนักศึกษาไว้ 3 ด้าน คืองานพัฒนาศักยภาพ งานบริการและสวัสดิการ งานแนะแนวและทุนการศึกษา และงานวิจัยของ และสอดคล้องกับผลวิจัยของ ประเสริฐ ภูเงิน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การจัดกิจการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ เพื่อส่งเสริมทักษะการจัดการของนักศึกษา พบว่า กลยุทธ์การจัดกิจการนักศึกษาประกอบด้วย 4 กลยุทธ์หลัก คือ 1) กลยุทธ์การพัฒนา นักศึกษา 2) กลยุทธ์ด้านกิจกรรม 3) กลยุทธ์ด้านการบริการนักศึกษา พัฒนาระบบงานบริการ 4) กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับ ชุมพล ชำนาญสาร (2538, หน้า 9) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารกิจการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏในสหวิทยาเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏในกลุ่มอีสานเหนือ ประกอบด้วยงาน 7 ด้าน คือด้านการบริหารทั่วไป ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการแนะแนวสารสนเทศและบริการอาชีพ งบประมาณ มีการปฏิบัติและปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าด้านกิจการศึกษามีปัญหาด้านบุคลากร และงบประมาณ ซึ่งตรงกับ มุมมองทั้ง 6 มุมมองที่ค้นพบในครั้งนี้

2. รายละเอียดด้านวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองทั้ง 6 ในการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวทางการบริหารคุณภาพ 6 มุมมอง ที่มีสาระดังต่อไปนี้

2.1 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านผู้รับบริการ (นักศึกษาและบัณฑิต)

(Customer Perspective) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. งานกิจการนักศึกษาประกอบด้วย วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์การใช้กิจกรรมและสร้างสภาพแวดล้อมและงานบริการ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตมีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หวัน วงศ์แก่นท้าว (2548, หน้า 27) การจัดกิจกรรมเพื่อหล่อหลอมให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ คือเป็นคนดี และเป็นเก่งสามารถออกไปใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเตรียมพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับ ธาริณี สุขจิตต์ (2544, หน้า 19) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่เป็นกรรมการบริหารชมรมต่อการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมนิสิต พบว่า การจัด กิจกรรมนักศึกษาที่ถูกต้องเหมาะสมนั้น จะช่วยพัฒนานักศึกษาได้หลายประการ ทั้งในด้านแนวความคิด เจตคติ ทักษะ ทักษะการสื่อสาร ร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ฯลฯ เพื่อที่จะสร้างและหล่อหลอมให้นักศึกษาเป็นบุคลากร

ที่มีคุณภาพคือ เป็นทั้งคนดี และคนเก่งสามารถออกไปใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และสามารถ
 นำเพื่อนคนหนึ่งให้เป็นประโยชน์ต่อครอบครัว องค์การสถานประกอบการและสังคมส่วนรวม ซึ่งนับว่า
 เป็นประโยชน์โดยตรงต่อประเทศชาติด้วย เพราะถ้าคนในประเทศชาติมีคุณภาพมาก ประเทศชาติก็จะ
 เจริญก้าวหน้ามากขึ้นด้วยนอกจากนั้น ยังเน้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการพิจารณาในการนำกล
 ยุทธ์ไปใช้ และสอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษาของสำนักงาน
 คณะกรรมการอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตให้เป็นบัณฑิตที่ดีมีคุณธรรม และสอดคล้องกับมาตรฐาน
 ตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพ ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา ตัวบ่งชี้ 3.1 และ 3.2 เรื่องมีการจัด
 บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 45) และเกณฑ์การรับรอง
 วิทยฐานะ ด้านการผลิตบัณฑิตข้อ 2: มีการจัดบริการให้คำปรึกษาและแนะแนวด้านการเรียน
 การปรับตัว ด้านสุขภาพกายใจ และบริการข้อมูลข่าวสารแหล่งทุนการศึกษา โอกาสการทำงาน
 ระหว่างเรียน การศึกษาต่อและการเข้าสู่วิชาชีพ และสอดคล้องกับข้อค้นพบ ของ ชัชพรชัย จิตอารีย์
 (2548, บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบการจัดกิจกรรมนักศึกษาของสถานบันอาชีวศึกษา
 สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา พบว่างานกิจการนักศึกษาจะต้องประกอบด้วย งานกิจการ
 นักศึกษาพัฒนาบุคลิกภาพ และคุณธรรม และจิตสาธารณะ และจัดกิจกรรมกีฬา และชมรมต่าง ๆ และ
 งานด้านสุขภาพอนามัย และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยกับเสี่ยงงานด้านการส่งเสริมวินัย การรักษาวินัย
 และการลงโทษทางวินัย และตัวบ่งชี้การรับรองวิทยฐานะ ด้านการผลิตบัณฑิต 3: มีการส่งเสริม
 การมีงานทำ ติดตามผลการมีงานทำ การประกอบอาชีพของบัณฑิต อย่างเป็นระบบ รวมทั้งศึกษา
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และจากตัวบัณฑิตเอง และสอดคล้องด้านการ พัฒนาสภาพแวดล้อม
 เพื่อพัฒนาสุขภาพกายและจิตใจ และปลอดภัยจากปัจจัยเสี่ยง และตัวบ่งชี้การรับรองวิทยฐานะ
 ด้านการผลิตบัณฑิต 3: มีการส่งเสริมการมีงานทำ ติดตามผลการมีงานทำ การประกอบอาชีพของ
 บัณฑิต อย่างเป็นระบบ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และจากตัวบัณฑิตเอง และ
 สอดคล้องกับ ตัวบ่งชี้การรับรองวิทยฐานะ ด้านการผลิตบัณฑิต 3: มีการส่งเสริมการมีงานทำ
 ติดตามผลการมีงานทำ การประกอบอาชีพของบัณฑิต อย่างเป็นระบบ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจ
 ของผู้ใช้บัณฑิต และจากตัวบัณฑิตเอง

2.2 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านการบริหารจัดการกระบวนการภายใน

(The Internal Process Perspective) ประกอบด้วยการบริหารจัดการกระบวนการภายในประกอบด้วย
 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดคุณค่าและตรงตามความต้องการ
 ของนักศึกษาและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย นำรูปแบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์
 และยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้อง กับ เกณฑ์มาตรฐาน
 ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา องค์ประกอบที่ 7 การบริหาร และการจัดการ ในตัวบ่งชี้:

ที่กล่าวว่า สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และส่งเสริมให้บุคลากรมีวินัย บุคลากรมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ สกอ.: คุณภาพของสถานศึกษาจะมีทิศทางที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคตได้อย่างดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่ามีสถานสถาบันที่รับผิดชอบต่อ ให้ความสำคัญ และ โปร่งใส ติดตามกำกับดูแลสถานศึกษาอย่างใกล้ชิด มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ นโยบายของสถาบัน ดูแล ติดตาม กำกับ การดำเนินงานของสถานศึกษา และ ตัวบ่งชี้ สมศ.: การที่สภามหาวิทยาลัย/ สถาบัน (รวมถึง กรรมการบริหารสถาบันในกรณีไม่มีสถานสถาบัน) มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และให้ความสำคัญ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและการพัฒนาสถาบันอย่างยั่งยืน โดยมี การบริหารที่ดี ด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้และคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ระบบการทำงานที่ดี มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม เน้นการกระจายอำนาจ โปร่งใสและตรวจสอบได้ และมีระบบตรวจสอบการทำงาน ตามภารกิจของสถาบัน ตลอดจนจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุง การทำงานและพัฒนาการทำงานที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งมีความสามารถในการผลักดันสถาบันให้สามารถ แข่งขันได้ในระดับสากล ดังนั้นบทบาทของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย/ สถาบัน ในการกำกับ ดูแลที่ดี จึงส่งผลต่อการดำเนินงานของสถาบันโดยตรง นอกจากนี้ และมีระบบตรวจสอบการทำงาน ตามภารกิจของสถาบัน ตลอดจนจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องมี ระบบงานที่สำคัญ มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน 2) การบริหาร จัดการสารสนเทศ 3) การบริหารทรัพยากรบุคคล (ตัวบ่งชี้ สกอ. 7.2 สมศ. 5.)

2.3 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านภาวะผู้นำ (Leadership Perspective)

ประกอบด้วยวัตถุประสงค์และตัวบ่งชี้

มุมมองด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การสร้างภาวะผู้นำให้กับ บุคลากร และผู้บริหารบริหารงานอย่างมีระบบ สามารถนำองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเน้นการทำงาน เป็นทีม และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขีดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และสอดคล้อง สราญ ประมวลวรชาติ (2544) ที่พบว่าปัจจัยด้านผู้นำ ผู้บริหารทั้งสองบริษัทระหนักถึงประโยชน์และ คุณค่าพร้อมทั้งเป็นผู้ริเริ่ม มีส่วนร่วมและเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์การประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาองค์ประกอบที่ 7 ตัวชี้วัดที่ 7.1 การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และ 7.2 การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ตัวชี้วัดที่ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและดำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 72-80)

2.4 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเจริญเติบโตขององค์กร (The Learning and Growth Perspective)

มุ่งเน้นการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบุคลากรเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความก้าวหน้าในสายงานวิชาชีพ มีทักษะในวิชาชีพ มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน สร้างบุคลากรให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร สอดคล้อง กับ การรับรองวิทยฐานะ ด้านการบริหารจัดการ

3. ข้อมูลหลักฐานที่แสดงถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้คณาจารย์และบุคลากรได้รับการอบรม

ศึกษาต่อ รวมประชุมสัมมนา เสนอผลงานวิจัย ผลงานทางวิชาการ และนำความรู้ของคณาจารย์ หลังเกษียณมาเสริมหนุนการปฏิบัติงานของคณาจารย์รุ่นใหม่ และ สอดคล้องของตัวบ่งชี้: สกอ.

7.3 สมศ. 5.2 ก.พ.ร. 15: มาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคม ความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนา ให้เป็น ระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้ง ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขัน สูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย การระบุนโยบาย การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอก องค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

2.5 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

(The Relation Perspective)

ประกอบด้วย การสร้างความมีส่วนร่วมของชุมชน และการเป็นผู้นำทางวิชาการ ให้กับชุมชน มีการตอบรับมหาวิทยาลัยในการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน การสร้างเครือข่ายในการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหวัง ชัยเจริญคุณากรณ์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษาของวิทยาลัยดุสิตธานี พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และ นักศึกษามีทักษะต่อการจัดกิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ของวิทยาลัยดุสิตธานีมีความเหมาะสมใน ระดับปานกลาง สอดคล้องของตัวบ่งชี้: สกอ. 7.6 ก.พ.ร. 13 ที่กล่าวว่า สกอ: การบริหารแบบมี ส่วนร่วม ที่กล่าวถึง การบริหารที่สถาบันอุดมศึกษาเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินกิจการของสถาบัน ในทางตรงหรือทางอ้อม การที่

สถาบันอุดมศึกษาจะมีระบบการบริหารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมมากขึ้นนั้น พิจารณาจากการที่สถาบันมีระบบการทำงานที่เป็นไปตามหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมที่มี การประยุกต์ใช้ ในระดับสากล 5 ประการ ดังนี้ 1) มีการเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสในการกิจที่ หน่วยงานดำเนินการ โดยมีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา คณาจารย์ และประชาชน 2) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนเกี่ยวกับภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา อย่างสม่ำเสมอ 3) มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องไปประกอบการ ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน การปรับปรุงระบบการจัดการของสถาบัน เพื่อตอบสนอง ความ ต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนหรือเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 4) มีการเปิดโอกาส ให้ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วม ในกระบวนการของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อร่วมกำหนดทิศทาง นโยบายของสถาบันอุดมศึกษา การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน 5) ภาคประชาชน มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ โดยได้มีการจัดกระบวนการหรือกลไกที่เป็นรูปธรรมให้ภาคประชาชน หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมในการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการ ดำเนินงานและผลสำเร็จใน การทำงานของสถาบันอุดมศึกษา และตัวชี้วัด: ก.พ.ร. 13 ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้กำหนดไว้ในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยให้สถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการกำหนดช่องทางหรือกลไกการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้เรียนรู้การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม หรือการบริหารราชการใน ระบบเปิดจากการปฏิบัติจริง และได้พัฒนาเพิ่มระดับการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนที่มีคุณภาพมากขึ้น การประเมินผลจะพิจารณา จากกระบวนการบริหารราชการและการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นการปรับ ระบบราชการสู่การบริหารราชการที่เปิดเผย โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนา ระบบราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชศรัณย์ จิตอารีย์ (2548, บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบการจัด กิจการนักศึกษาของสถาบันอาชีวศึกษาสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา พบในข้อที่ 2 ว่างาน กิจการนักศึกษาประกอบด้วย การให้คำปรึกษา และมีการประสานงานกับผู้ปกครองในการแก้ไข ปัญหา

2.6 วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเงินและงบประมาณ (The Financial Perspective)

การบริหารงบประมาณที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มีการระดมทรัพยากรอย่างเพียงพอ การใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ที่กล่าวถึง การมีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วัลลภ จันทระระกุล (2544) ได้ศึกษาแนวการสร้างความอยู่รอดของหน่วยงานบริการวิชาการที่เป็นองค์การอิสระในมหาวิทยาลัย จำแนกและจัดลำดับความสำคัญของดัชนีความอยู่รอดของหน่วยงาน เปรียบเทียบความคิดเห็นดัชนีความอยู่รอดของกลุ่มผู้บริหารหน่วยงานบริการวิชาการของราชการและที่ไม่ใช่ราชการ ผลการวิจัยได้ดัชนีความอยู่รอด 4 ด้าน 1) ดัชนีความอยู่รอดด้านการเงิน 2) ดัชนีความอยู่รอดด้านลูกค้า ดัชนีความอยู่รอดด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ดัชนีความอยู่รอดด้านกระบวนการภายใน 4) ดัชนีความอยู่รอดด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ สอดคล้องของตัวบ่งชี้: สมศ. 3.4 สมศ. 3.6 สมศ. 4.2 สมศ. 5.6 สมศ. 5.7 สมศ. 5.8 สมศ. 5.10 สมศ. 6.9 ก.พ.ร. 9 ก.พ.ร. 11 การรับรองวิทยฐานะ ด้านการเงิน 1, 3 ตัวบ่งชี้ สกอ. ที่กล่าวว่า: สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสมดุลทั้งทางการเงิน มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากแหล่งเงินทุน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้จากค่าบำรุงการศึกษา รวมทั้งรายได้อื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสุวัฒน์ ปรี้อปริง (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะของนิสิต มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยที่มีต่อการจัดดำเนินการงานกิจกรรมนิสิต พบว่า การให้บริการวิชาการเป็นภารกิจที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและสนับสนุนควบคู่กับการจัดการศึกษา ซึ่งจะออกมาในลักษณะกิจกรรมเสริมหลักสูตร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดีและมีประโยชน์ต่อนิสิตโดยตรง แต่ยังขาดการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารและคณาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมน้อย ขาดการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิต กิจกรรมยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ขาดการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม ขาดความหลากหลายของกิจกรรม การเปิดโอกาสให้นิสิตได้แสดงความรู้ความสามารถของตนเองน้อย ขาดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานกิจกรรมที่ผ่านมา ขาดการส่งเสริมการจัดกิจกรรมระหว่างนิสิตกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น ๆ ขาดการจัดกิจกรรมให้นิสิตได้รับประสบการณ์ตรง และขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ จึงเป็นเหตุให้นิสิตมีทักษะต่อการจัดดำเนินการงานกิจกรรมด้านการให้บริการวิชาการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการนำไปใช้

จากข้อมูลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ เป็นรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่ประกอบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ

กลยุทธ์ วัดอุปสงค์ และตัวชี้วัด และมีมุมมอง 6 มุมมอง ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารในภาพรวม ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาใดที่จะนำไปใช้จะต้อง

1. ทำการประเมินตนเอง และกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ ขององค์กรที่เหมาะสม และเพื่อเลือกมุมมองที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ขององค์กรก่อนไปใช้
2. จากการค้นพบวัดอุปสงค์ ตัวบ่งชี้ ที่ค้นพบเป็นวัดอุปสงค์ และตัวบ่งชี้กลางและมีจำนวนมาก ในการนำไปใช้อาจมีการเลือกตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยตนเองไปใช้
3. การนำรูปแบบการบริหารตามแนวคิดคุณภาพ ไปใช้กับหน่วยงานย่อย ต้องทำระบบให้มีการดำเนินการในองค์กรที่สอดคล้องระหว่างหน่วยงานใหญ่ และหน่วยงานย่อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากข้อมูลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ เป็นรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่มีองค์ประกอบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เป้าหมายและตัวชี้วัด ประกอบด้วย 6 มุมมอง ซึ่งเป็นแนวทางในเชิงภาพรวม ดังนั้น แต่ละสถาบันควรที่จะ

1. มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำรูปแบบการบริหารงานแบบคุณภาพไปใช้ในหน่วยงานสนับสนุนการสอนอื่นๆ และระดับคณะวิชา หลักสูตร ในสถาบันอุดมศึกษา
2. มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำรูปแบบการบริหารแนวคิดคุณภาพไปศึกษารายกรณีของแต่ละมหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบตัวบ่งชี้ในมุมมองที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยตน
3. มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพื้นฐานของนักศึกษา ที่มีต่องานกิจการนักศึกษากับรูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ
4. มีการศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารคุณภาพ