

ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการ
สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
ภายในจังหวัดเชียงใหม่

Learning Support Management System: Service
Supporting Education in Communication Arts of Universities
in Chiang Mai Province

ณัฐรักษ์ พรมาราช
Natrarak Promarach

ภาควิชาานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300¹

Department Of Communication Arts, Faculty of Management Sciences, Chiang Mai Rajabhat University,
Chiang mai 50300 Thailand

*Corresponding Author E-mail: siroch_tan@g.cmru.ac.th

(Received: February 23, 2022; Revised: April 22, 2022; Accepted: June 10, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ วิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยแบบคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่มี 2 ระบบ คือ 1) ระบบที่เป็นรูปธรรม กล่าวคือ ระบบที่มีส่วนประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ แนวทางการปฏิบัติงานที่มีระเบียบข้อบังคับกำหนดอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มการขอใช้สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ซึ่งมีปัจจัยในการดำเนินงานโดยมีกระบวนการจัดการและการให้บริการที่เป็นรูปธรรมเพื่อผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ และ 2) ระบบที่เป็นนามธรรม คือ การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบและขั้นตอนที่มีลักษณะยืดหยุ่น เป็นลักษณะการดำเนินงานที่เป็นแบบข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการตกลงที่มี

ความยืดหยุ่นในการให้บริการและการจัดการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวិเคราะห์เปรียบเทียบมีความคล้ายคลึงกันในด้านการจัดการทรัพยากรหรือวัสดุ ด้านการจัดงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการโดยมีกระบวนการแต่งตั้งชุดคณะกรรมการดำเนินงาน ประชุม วางแผน ประเมินการทำงานและระดมความคิดเห็นหารือร่วมกันตามโครงสร้างและบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยมีการสั่งการในระดับหัวหน้าลงมาโดยพิจารณามอบหมายงานตามความถนัดความเชี่ยวชาญ และความเหมาะสมซึ่งมีความแตกต่างกันด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ เช่น การให้บริการนอกเวลาที่มีการเรียนการสอน และการให้บริการในเวลาที่มีการเรียนการสอน เป็นต้น

คำสำคัญ: การให้บริการ, สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้, การบริหารการศึกษา, มาตรฐานการศึกษา

Abstract

This research aims to explore comparative analysis Learning Support Management System: Providing services to support education in Communication Arts of universities in Chiang Mai Province. It is a qualitative research. The results showed that there are 2 systems of management of learning support services in Communication Arts education in Chiang Mai province. 1) A concrete systems; a system with various components that are related to each other, such as operating guidelines with clearly defined regulations, a form to request using educational support materials in the field of Communication Arts. This has operational factors with a concrete management and service process for service providers to work with staff as service providers. 2) Abstract systems; operations with flexible patterns and procedures. It is created from a mutual agreement between service providers and users. This agreement provides flexibility in providing and managing

educational support services in the field of communication with an instructor as a service provider. The results of this study by comparative analysis were similar in terms of resource or material management. In terms of budget and management, A committee is setup for operate, plan and evaluate the system according to the structure and context of each university. The order from head of section is assigned to operating staff according to expertise and suitability. This is differences in the operation of service providers, such as providing services during non - teaching hours. and providing services during teaching and learning hours, etc.

Keywords: Service Provision, Learning Support, Educational Administration, Educational Standards

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการศึกษาที่มหาวิทยาลัยทุกสถาบันต้องตระหนักเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพตามพันธกิจ 4 ประการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนหรือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาไทยจะต้องดำเนินงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีหลักเกณฑ์ในการแบ่งในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันการศึกษา ซึ่งการดำเนินงานในการบริหารหลักสูตรมีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งนั่นก็คือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ มีความพร้อมในการเรียนภาคปฏิบัติ

การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารหลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิตที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การให้บริการอุปกรณ์โดยนำออกไปใช้นอกสถานที่ และ 2) การให้บริการอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์

การดูแลรักษา การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ยกตัวอย่างเช่น หากพบอุปกรณ์ชำรุดจะต้องประสานการดำเนินการซ่อมแซม เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคสำหรับการเรียนการสอนให้พร้อมสำหรับการใช้งาน เป็นต้น นอกจากนี้ปัญหาอุปกรณ์ชำรุดยังพบในการให้บริการ เช่น ผู้มาใช้บริการนำอุปกรณ์ไปใช้นอกสถานที่ไม่คืนอุปกรณ์ตามวันเวลาที่กำหนด ส่งผลกระทบต่อผู้ต้องการใช้บริการครั้งต่อไป ผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจทักษะในการใช้อุปกรณ์ ทำให้อุปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหาย จึงต้องมีระบบและกลไกการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ โดยสร้างกฎและระเบียบไว้เพื่อควบคุมผู้ให้บริการที่นำอุปกรณ์ไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง และระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของราชการ ดังนั้น การบริการ (Service) เป็นงานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ มีกระบวนการ มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ มีรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) การปฏิบัติงานจะต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดอย่างชัดเจนเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของเอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีอื่น ๆ ที่เรียกว่า “ระบบ” ซึ่งองค์ประกอบของระบบประกอบปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน โดยสิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้คือ การจัดสรรทรัพยากร การจัดองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเพื่อดำเนินงาน แสดงให้เห็นถึงการมี “กลไก” ในการดำเนินงาน ดังนั้น การบริหารหลักสูตรในสถาบันการศึกษาต้องมีระบบกลไกเป็นส่วนสำคัญในการจัดการ ซึ่งระบบที่ดีจะมีขั้นตอนที่ดีในการใช้ดำเนินงาน ส่วนการมีกลไกที่ดี คือ การมีการดำเนินการที่ดีในแต่ละขั้นตอน การมีระบบและกลไกที่ดีจึงจำเป็นต้องมีการประเมินกระบวนการภายในระบบกลไกนั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอนว่าได้ดำเนินการครบถ้วนหรือไม่ สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนที่จะนำไปสู่ความมีคุณภาพและมาตรฐานในการดำเนินงาน (สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์, 2561, น.15)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงปัญหาและต้องการวิเคราะห์เปรียบเทียบ การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์และพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้** หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการบริหารหลักสูตรซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมทางกาย ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การเรียน การสอน การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ Wifi ฯลฯ ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
2. **สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์** หมายถึง ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์สำหรับการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้นักศึกษาที่เรียนทางด้านนิเทศศาสตร์สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ห้องปฏิบัติการ เช่น ห้องสตูดิโอโทรทัศน์ ห้องสตูดิโอสำหรับถ่ายภาพ ห้องบันทึกเสียง เป็นต้น) (อุปกรณ์ เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เป็นต้น)
3. **การให้บริการ** หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้มารับบริการให้บรรลุผลสำเร็จและทำให้ผู้มารับบริการพึงพอใจในการมารับบริการ
4. **การจัดการ** หมายถึง กระบวนการดำเนินการขององค์กรในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. **ระบบ** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนในการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มีการขับเคลื่อนโดยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
6. **มหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่** หมายถึง มหาวิทยาลัยที่มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์สำหรับให้บริการแก่

นักศึกษาที่อยู่ภายในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งมีการระบุหรือกำหนดอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมในการแสดงให้เห็นว่าใครหรือผู้รับผิดชอบใดต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลที่ออกมาเป็นไปตามที่ต้องการหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยองค์ประกอบของระบบจะต้องประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และ/หรือผลลัพธ์ และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งต้องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการดำเนินการเคลื่อนไหวหรือขับเคลื่อนอยู่ได้โดยต้องมีการกำหนดหรือจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน วิธีการ อุปกรณ์ การจัดองค์กร หน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงานให้ระบบขับเคลื่อน (สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์, 2561, น. 2-6)

ดังนั้น ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัย บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็นกลไกในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการ (Management) หมายถึง การกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน (ที่เรียกว่า ผู้บริหาร) เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำซึ่งไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกัน ทำให้สามารถบรรลุผลได้ด้วยดี ซึ่งความสำคัญของการจัดการจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดนั้นจำเป็นต้องมีกระบวนการจัดการที่ดี เช่น มีการวางแผนและตัดสินใจ โดยผ่านการกลั่นกรองจากฝ่ายจัดการที่ได้พิจารณาข้อมูลต่างๆ อย่างใช้ดุลพินิจ

ตุลา มหาสุรานุรักษ์(2554,น. 73)กล่าวถึงกระบวนการจัดการประกอบด้วยหน้าที่การจัดการ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดแผนงานหรือวิธีการปฏิบัติงานไว้เป็นการล่วงหน้าเพื่อผลสำเร็จตามที่ต้องการ การวางแผนจะต้องใช้ดุลยพินิจพิจารณาผลสำเร็จที่ต้องการ และหนทางที่จะทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2. การจัดองค์กร (Organizing) คือ การพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้งานต่าง ๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี

3. การจัดสรรคนเข้าทำงาน (Staffing) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์กรธุรกิจมีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพพร้อมในการทำงานในทุกตำแหน่งงาน

4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง กิจกรรมทางการจัดการโดยผู้นำหรือผู้บริหารในการบังคับบัญชาในการทำงานต่างๆ ภายในโครงสร้างองค์กรดำเนินไปโดยราบรื่นมีการประสานร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน

5. การควบคุม (Controlling) มีขั้นตอนที่สำคัญคือ การวัดผลงาน และสิ่งที่ทำได้มีการเปรียบเทียบกับเป้าที่ตั้งไว้ มีการดำเนินการแก้ไขเมื่อมีสิ่งผิดปกติ หรือมีเหตุการณ์ที่ทำให้ผลงานคลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ในแผนด้วยกลไกของการควบคุม

ทั้งนี้เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้ได้นำทรัพยากรการบริหาร มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อม บริบทขององค์กร สามารถสรุปการบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐาน 4 ด้าน ดังคำกล่าวของดอกจันท์ คำมรัตน์, บุญทัน ดอกโธสง และ อิมรอน มะลูลีม (2552) กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (Resources) ได้แก่ วัสดุ และเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหารสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 4 M คือ

1. บุคลากร (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้างาน จึงจะมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะที่มีให้แต่ละคน

2. งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการใช้จ่ายเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่า ให้ได้ผลลัพธ์มากกว่าต้นทุนที่กำหนดไว้

3. วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิตออกมาให้มีคุณภาพ และผลิตได้ในระยะเวลาที่กำหนด

4. การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรโดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” ว่า ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น การให้บริการ หมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ”

การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรุษ (2544, น. 7-25) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ แนวทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำซึ่งความพึงพอใจมีความสำคัญ

Karl Albrecht (1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) คือ แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมาย

2. ระบบงาน (System) คือ ระบบการให้บริการขององค์กรควรเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุด ลูกค้าเข้าถึงง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดี

3. พนักงาน (Staff) คือ พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงกิจกรรมตลอดจนสไตล์การทำงาน ให้มีลักษณะ “Service – conscious” กล่าวคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำวิธีการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practices)

วรโชค ไชยวงศ์ (2558) กล่าวถึง ความหมายของแนวคิดปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือ แนวทางการดำเนินการโดยประสานผลักดันและให้ความสำคัญในด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้ส่งมอบ สังคมและชุมชน ด้านการผลิต และการสนับสนุนการผลิตและด้านการบริการที่สามารถเชื่อมโยงและหล่อหลอม เข้ากับกระบวนการหลักขององค์กร ซึ่งอาศัยการวัดเปรียบเทียบสมรรถนะโดยคำนึง ผลลัพธ์ทางคุณภาพ การบริการความยืดหยุ่น คล่องตัว การพัฒนาและนวัตกรรม ต้นทุนและความสามารถในการแข่งขัน สถาบันบริหารสารสนเทศและการจัดการ ความรู้ (2562) ได้สรุปคุณลักษณะที่สำคัญของวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ไว้ว่า

1. มีกิจกรรมการวางแผนและปฏิบัติการที่นำไปซึ่งงานเกิดผล เช่น กระบวนการพิจารณาตัดสินใจในปัจจุบันว่าจะทำอะไร ทำโดยใคร และทำเพื่ออะไร สำหรับการปฏิบัติที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

2. เป็นนวัตกรรมของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. มีผลลัพธ์ที่ดีเลิศและพิสูจน์ได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

4. มีความยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของสังคมและลูกค้า

5. มีความเป็นระบบ มีกฎเกณฑ์มีหลักเกณฑ์ เช่น มีกระบวนการวางแผน หรือกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

6. บูรณาการกับส่วนต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อเสริมสร้างการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เชื่อมโยงกันของหน่วยงาน เพื่อการขับเคลื่อนให้ในองค์กรพัฒนาก้าวหน้า

7. มีความเชื่อมโยงในหลายปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ หรือปัจจัย แวดล้อมที่รวมอยู่ในการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

8. มีวงจรการพัฒนา (Improvement Cycle) P - D - C - A เป็นหลัก ในการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญาลักษณ์ อินเพลลา (2555) ศึกษาการเปรียบเทียบระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล 4 แห่งในช่วงปี.ศ. 2551 – 2553 เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัย 4 แห่ง จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ คณบดี จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และหัวหน้างาน จำนวน 4 คน โดยเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้น 32 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 แห่งไม่แตกต่างกัน โดยมีการเลือกสรรแต่งตั้งคณะกรรมการที่มีความโปร่งใส มีความรู้ความสามารถ คุณสมบัติตรงกับงานที่ต้องการ มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตามลักษณะงานที่เหมาะสม ในด้านค่าตอบแทนเป็นไปตามที่แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนด ด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ พบว่าทั้ง 4 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดสิทธิประโยชน์ไว้คล้ายคลึงกัน พนักงานมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนสถานภาพมาจากข้าราชการยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ตามเดิม สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับสิทธิสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิประกันสังคม สวัสดิการช่วยเหลือพนักงาน มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดสิทธิการลาไม่ต่างกัน การวางแผนผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนพิจารณาจากคุณภาพและปริมาณงานรวมด้านพฤติกรรม ผลที่ได้จากการประเมินมีคณะกรรมการให้ความเป็นธรรมพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือน ส่วนด้านวินัยและการลงโทษมีกำหนดไว้อย่างเหมาะสม 2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบได้แก่ กำหนดภาระงานขั้นต่ำที่ยังไม่ชัดเจน และตัวชี้วัดในการทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง การที่ระบบมีการเปลี่ยนแปลงแต่คนไม่เปลี่ยนแปลงตาม ยังติดกรอบของระบบราชการสำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่พบในแต่ละด้าน ได้แก่ (1) การสรรหาอาจารย์ผู้สอนที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกกำหนดคุณสมบัติที่ค่อนข้างสูงทำให้ยากในการสรรหา (2) มีปัญหาเรื่องของค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำ และมีการสับเปลี่ยนงานทำงานได้หลากหลาย อาจทำให้เกิดความชำนาญในอาชีพน้อยลง (3) ปัญหาในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ บางมหาวิทยาลัยยังไม่สนับสนุนพัฒนาเท่าที่ควร และพัฒนาอาจารย์ให้ทดแทนกับตำแหน่งที่เกษียณในทั้งคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการเป็นไปได้ยาก และในบางคณะคณาจารย์รุ่นใหม่ต้องรับผิดชอบภาระงานสอน

ในปริมาณที่ค่อนข้างมาก ทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะไปปฏิบัติงานวิจัย (4) ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่ามีตัวชี้วัดในการทำข้อตกลงการปฏิบัติงานไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง และระเบียบหลักเกณฑ์ยังไม่มี ความชัดเจน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่” เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาด้านการใช้ระบบ การบริหารจัดการ และการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการศึกษาเรื่องระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยสำรวจข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ ได้แก่ ระเบียบการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแบบฟอร์มการขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการขึ้นคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะมีแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับกรรมการบริหารหลักสูตรหรือผู้ให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเริ่มด้วยการศึกษาทฤษฎี งานวิจัย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ระบบ การบริหารจัดการ การบริการเพื่อออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยมีข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม คือ

ข้อมูลกลุ่มที่ 1 : การเก็บข้อมูลประเภทเอกสาร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล จากมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรทางด้าน นิเทศศาสตร์จำนวน 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ในด้านระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการ ให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ได้แก่ ระเบียบในการปฏิบัติงาน แบบฟอร์มการขอใช้บริการ เพื่อสำรวจข้อมูลโดยบันทึกตารางเปรียบเทียบ การจัดการและการให้บริการของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาทางด้าน นิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลกลุ่มที่ 2 : การเก็บข้อมูลประเภทบุคคล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอ ความคิดเห็น จำนวนทั้งหมด 10 คน มีแบบสัมภาษณ์มี 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 กลุ่ม ผู้บริหาร จำนวน 5 คน และชุดที่ 2 กลุ่มกรรมการบริหารหลักสูตรหรือผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน ถามคำถามถึงการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดบุคลากร การจัดทรัพยากรหรือวัสดุ การจัดงบประมาณ การบริหารจัดการ และการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ วิธีการให้บริการ สภาพปัญหา อุปสรรคในการให้ บริการ และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบการจัดการและการ ให้บริการของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ให้ทราบถึง ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษา ทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ผู้วิจัยใช้การใช้สุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอน หลักสูตรทางด้านนิเทศศาสตร์ภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับการ ให้บริการสิ่งสนับสนุนทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ เพื่อสำรวจการจัดการ

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์บุคลากร ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจากการเลือกแบบพิจารณา (Judgment Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างว่ามีลักษณะสอดคล้องหรือเป็นตัวแทนที่จะศึกษา ที่สามารถให้ข้อมูลสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการสิ่งสนับสนุนทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ จำนวน 10 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ คณบดีหรือหัวหน้าภาควิชา จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ให้บริการ (กรรมการบริหารหลักสูตรหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ) จำนวน 5 คน ซึ่งได้ข้อมูลเชิงนโยบายมาวิเคราะห์เนื้อหา ได้แก่ การจัดการ 4 M (บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การจัดการ) การให้บริการ สภาพปัญหาในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาในการให้บริการ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์จากเอกสาร (Documentary) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) โดยมีกระบวนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ด้านเอกสาร ผู้วิจัยจะทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการเรียนการสอนด้านนิเทศศาสตร์ ได้แก่ ระเบียบการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และแบบฟอร์มการขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงาน การจัดการ การให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จากนั้นทำการเปรียบเทียบข้อมูล

ด้านการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi - Structured interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการชี้นำคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะมีแบบสัมภาษณ์ 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร และแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการ

มีคำถาม 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 3) ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยนำข้อมูลได้แก่ ระเบียบการแบบฟอร์มการขอใช้ มาเปรียบเทียบบันทึกแบบตารางโดยเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน การจัดการ การให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรทางด้านนิเทศศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงการจัดการและการให้บริการอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการห้องปฏิบัติการ โดยใช้แนวคิดการจัดการ และแนวคิดการให้บริการส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ในเครื่องบันทึกเสียงมาถอดความสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนด นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบบันทึกแบบตารางเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการและการให้บริการ ทำให้ทราบถึงระบบในการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดการจัดการ แนวคิดการให้บริการ แนวคิดระบบ และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำวิธีการปฏิบัติที่ดีเลิศ

ผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้สำรวจมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ทั้งหมด 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐ จำนวน 4 มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 1 มหาวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดการและการให้บริการแตกต่างกัน โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ลักษณะการจัดการและให้บริการโดยมีระเบียบและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาระบุเป็นเอกสารซึ่งใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการและระเบียบการที่ระบุชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยระเบียบและข้อปฏิบัติจะแยกเป็น 2 ระเบียบการ คือ ระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการและระเบียบการใช้อุปกรณ์ โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 แต่มีมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 เปิดให้บริการทุกวันคือ วันจันทร์ - วันอาทิตย์ เวลา 08.00 - 17.30 น. ซึ่งทุกมหาวิทยาลัยหยุดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

การขอใช้อุปกรณ์มีขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการให้ยืมอุปกรณ์มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผู้ขอใช้บริการ ส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยให้ผู้ขอใช้บริการทำเรื่องขอใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 มีบางมหาวิทยาลัยให้ผู้ขอใช้บริการทำเรื่องขอใช้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 โดยทั้ง 4 มหาวิทยาลัยมีแบบฟอร์มการขอใช้อุปกรณ์ที่มีรายละเอียดคือ ระบุรายละเอียดของผู้ขอใช้บริการ ใช้หลักฐานในการแลกอุปกรณ์คือ บัตรประชาชนและบัตรนักศึกษา เอกสารการขอใช้ต้องได้รับการลงนามยินยอมอนุมัติจากอาจารย์ผู้สอน หากผู้ขอใช้บริการทำอุปกรณ์ชำรุดหรือสูญหาย ทุกมหาวิทยาลัยให้ผู้ขอใช้บริการชดเชยค่าเสียหาย หากไม่ปฏิบัติตามถือว่าผู้ขอใช้บริการมีหนี้สินกับทางมหาวิทยาลัย ซึ่งหากปรากฏว่ามีการชำรุดของอุปกรณ์ผู้บริการต้องรายงานสภาพของอุปกรณ์ในวันส่งคืนระบุในแบบฟอร์มการยืม ซึ่งแบบฟอร์มได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ส่วนมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 ไม่มีการรายงานสภาพของอุปกรณ์ในแบบฟอร์ม เนื่องจากไม่มีบริการยืมอุปกรณ์ให้ใช้นอกสถานที่ แบบฟอร์มที่ใช้ยืมเป็นลักษณะอาจารย์ผู้สอนเบิกอุปกรณ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาลงนามรับทราบและคณบดีพิจารณาอนุมัติ แต่หากผู้ขอใช้บริการต้องการใช้อุปกรณ์ในระยะเวลามากกว่าที่กำหนด โดยทุกมหาวิทยาลัยให้ผู้ขอใช้บริการทำเอกสาร (บันทึกข้อความ) เพื่อขออนุมัติจากผู้บริหาร ได้แก่ คณบดี หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้างานฝ่ายสำนักงาน เป็นต้น

การขอใช้ห้องปฏิบัติการมีแนวทางการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่นักศึกษาต้องทำเรื่องขอใช้ห้องปฏิบัติการล่วงหน้า ซึ่งมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 ให้อยื่นเรื่องขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน หากมาช้า 30 นาทีถือว่าสละสิทธิ์การใช้ ส่วนมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ให้อยื่นเรื่องขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน หากมาช้า 15 นาทีถือว่าสละสิทธิ์ ส่วนมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 ไม่มีบริการใช้นอกเวลา หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ นักศึกษาจำเป็นต้องใช้ห้องปฏิบัติการ ผู้สอนเป็นผู้ยื่นเรื่องขอใช้ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน แก่พนักงานผู้รับผิดชอบ

นอกจากการจัดการและการให้บริการดังกล่าว บางมหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนการใช้แบบฟอร์มที่เป็นระบบเอกสารมาเป็นระบบออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลา ลดการใช้กระดาษโดยกระบวนการขอใช้ยังคงมีขั้นตอนคล้ายระบบเอกสาร

1.2 ลักษณะการจัดการและให้บริการที่มีข้อตกลงร่วมกันได้แก่มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัยเอกชน เนื่องจากไม่มีผู้ควบคุมหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโดยเฉพาะ อาจารย์ที่ได้รับภาระงานสอนในรายวิชาเป็นผู้ให้บริการและถ่ายทอดความรู้โดยนักศึกษาต้องปฏิบัติตามโดยควบคุมดูแลในระหว่างที่มีการเรียนการสอน ทั้งห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ในการเรียนการสอน ไม่มีการใช้บริการนอกเวลาเรียน ให้ใช้ในช่วงเวลาเรียนตามตารางสอนที่อาจารย์ผู้สอนได้รับผิดชอบเท่านั้น หากหลีกเลี่ยงการใช้เวลาไม่ได้อาจารย์ผู้สอนจะให้บริการนอกเวลาเรียนโดยเป็นผู้ควบคุมทรัพย์สินและความปลอดภัยของนักศึกษา

การขอใช้ห้องปฏิบัติการมีข้อห้ามเบื้องต้นที่มีความคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ห้ามนำเอาอาหาร เครื่องดื่ม ขนมอบทุกชนิดเข้ามารับประทานในห้องปฏิบัติการ ที่ทุกมหาวิทยาลัยเน้นย้ำ นอกจากนี้ยังมีข้อห้ามอื่น ๆ เช่น ห้ามส่งเสียงรบกวน ห้ามทิ้งเศษขยะ ห้ามเคลื่อนย้ายสิ่งของหรืออุปกรณ์ใด ๆ ห้ามนำบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องมาในห้องปฏิบัติการ เป็นต้น

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ภายในจังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการสัมภาษณ์จำนวนทั้งหมด 10 คน โดยมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้าภาควิชาจำนวน 4 คน หัวหน้างานที่เกี่ยวกับการบริการศึกษา จำนวน 1 คน และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ กรรมการประจำหลักสูตร จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 1 คน โดยมีประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

การจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: ด้านการจัดบุคลากรในการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นเรื่องการจัดบุคลากรในการให้บริการแตกต่าง คือ ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และ ผู้ให้บริการเป็นอาจารย์ผู้สอนที่ได้รับมอบหมายตามภาระงานสอน ซึ่งมหาวิทยาลัยที่มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ ส่งเสริมการเรียนรู้ อำนวยความสะดวก และให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ซึ่งการรับผิดชอบให้บริการแตกต่างกัน มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามโครงสร้าง การบริหารงานที่มีหัวหน้าหน่วยบริหารจัดการวางแผนและแบ่งงานกันอย่างชัดเจน มีฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ที่มีหน้าที่ดูแลห้องปฏิบัติการตามความเชี่ยวชาญของแต่ละคน และเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอน (Teaching Assistant: TA) ในห้องปฏิบัติการร่วมกับ อาจารย์ผู้สอน คอยสนับสนุนอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาในชั่วโมงเรียนภาคปฏิบัติ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเฉพาะ ห้องปฏิบัติการ ไม่มีหน้าที่ยืมคืนอุปกรณ์นอกเวลา ส่วนมหาวิทยาลัยในการกำกับของ รัฐแห่งที่ 4 มีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบยืมคืนอุปกรณ์นอกเวลา ดูแลห้องปฏิบัติการ และคอยสนับสนุนอาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงสอนในภาคปฏิบัติ ไม่มีลักษณะเป็น อาจารย์ผู้ช่วยสอนเหมือนกับมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 สำหรับ มหาวิทยาลัยที่ไม่มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้บริการมีนโยบายให้อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัย เอกชน ซึ่งนอกจากจะทำหน้าที่สอนตามภาระงานสอนยังต้องให้บริการนักศึกษา

หากนักศึกษามีความต้องการใช้อุปกรณ์หรือห้องปฏิบัติการนอกเวลา ซึ่งหากสอนวิชาไหนจะต้องดำเนินการสอน ควบคุมกำกับดูแลและดำเนินการด้วยตนเอง เมื่อจบภาคเรียนในแต่ละปีการศึกษาอาจมีการเวียนวิชาตามหมวดหรือความถนัด ผู้ให้สัมภาษณ์มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐบาลแห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัยเอกชน ให้ความเห็นตรงกันว่า การให้บริการโดยไม่มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงมีข้อดี คือ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งหากมีความจำเป็นที่จะต้องนำอุปกรณ์ไปใช้นอกสถานที่จะต้องไปกับนักศึกษาและคอยกำกับดูแล เพราะหากมีอุปกรณ์ชำรุด เสียหาย จะไม่รู้และแก้ปัญหาได้ทันที ส่วนปัญหาเรื่องการจัดบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าไม่มีปัญหาเรื่องการจัดบุคลากรเพราะทุกมหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการมีประธานและกรรมการในการดำเนินงาน จัดประชุมเพื่อสรุปการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาในแต่ละปี บุคลากรที่คัดเลือกมีคุณสมบัติทางด้านนิเทศศาสตร์เป็นหลักเมื่อพบปัญหาเรื่องการใช้อุปกรณ์ การใช้ห้องปฏิบัติการจึงสามารถแก้ไขและจัดการปัญหาได้ แต่มีบางมหาวิทยาลัยพบปัญหาเรื่องทำงานทับซ้อนของบุคลากรได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐบาลแห่งที่ 4 ที่มีการคัดเลือกบุคลากรคัดสรรมาจากคณะ แต่ถูกจัดสรรให้มาทำงานในระดับสาขาทำให้มีหัวหน้างาน 2 คน ทำให้มีการสั่งการทำงาน 2 ส่วน การมอบหมายงาน อาจมีวันเวลาที่ตรงกันทำให้ไม่สามารถดำเนินการในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้พบว่า มีมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐบาลแห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัยเอกชน ประสบปัญหาเรื่องจำนวนอาจารย์มีน้อย ส่งผลทำให้เกิดการทับซ้อนของภาระงานอาจารย์ ยกตัวอย่างปัญหาของมหาวิทยาลัยเอกชน เช่น อาจารย์ที่รับผิดชอบสอนกราฟิก จะต้องดูแลอุปกรณ์ด้วย เช่น กล้องถ่ายภาพ กล้องวิดีโอ เป็นต้น หากมีภาระงานสอนกราฟิกในห้องคอมพิวเตอร์อยู่ นักศึกษาต้องการยืมอุปกรณ์ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ เป็นต้น

การจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: ด้านการจัดทรัพยากรในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัด เชียงใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน คือ ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มีการประชุมหารือตามความเหมาะสมของหลักสูตร อาจารย์เป็นผู้วางแผนและประสานงานตามแผนการสอนให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา โดยแบ่งกลุ่มนักศึกษา ในรายวิชาที่มีการปฏิบัติให้คะแนนแบบอิงกลุ่ม การใช้ทรัพยากรหรือวัสดุฝึก

ต้องทำตามกฎกติกาหรือข้อตกลงร่วมกัน ด้านการให้บริการจะให้สิทธิ์นักศึกษาเป็นอันดับแรกก่อนจะจัดสรรให้บุคลากร ตามวันเวลาที่กำหนด ตามลำดับและความเหมาะสม กรณีคิ้ออุปกรณไม่ตรงเวลาจะต้องเก็บบัตรประชาชนไว้เป็นหลักฐานและติดตามจนกว่าจะได้รับอุปกรณ์คืน ซึ่งปัญหาที่พบในด้านการจัดทรัพยากรผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความคิดเห็นว่า อุปกรณ์มีไม่เพียงพอกับความต้องการ เพราะจำนวนนักศึกษามีมากกว่าทรัพยากรหรือวัสดุที่มีให้บริการ ส่วนด้านความพร้อมของการจัดทรัพยากร ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยให้ความคิดเห็นว่า มีความพร้อมในการจัดทรัพยากรหรือวัสดุที่ให้บริการ ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ แต่สามารถจัดสรรทรัพยากรโดยบริหารจัดการทรัพยากรให้เหมาะสมได้โดยการจัดแบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ เมื่อมีการทำงานแบบกลุ่ม ก็สามารถบริหารทรัพยากรที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนกลุ่มนักศึกษาได้ ในด้านความแตกต่างของด้านการจัดทรัพยากรในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ คือ การให้บริการนอกเวลา ส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้จัดทรัพยากรหรือวัสดุในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ด้วยตนเอง จะหลีกเลี่ยงการให้ใช้อุปกรณ์นอกเวลาเรียน เพื่อลดความเสี่ยงในการใช้งานได้แก่ ความเสียหายในทรัพย์สิน อันตรายที่จะเกิดขึ้นระหว่างที่นักศึกษาเมื่อนำเอาอุปกรณ์ไปใช้งาน เป็นต้น ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 2, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 และมหาวิทยาลัยเอกชน สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีการให้บริการนอกเวลาได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ซึ่งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงมีการให้บริการตามระเบียบการและกฎกติกาที่ตั้งไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ขอใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

การจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: ด้านการจัดงบประมาณในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นคล้ายคลึงกันคือ ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีการแต่งตั้งชุดคณะกรรมการดำเนินงานโดยมีการประชุม รวบรวมข้อมูล สำนวความต้องการของอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหาข้อสรุปเพื่อเสนองบประมาณจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์หรือจะปรับปรุงห้องปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่ใช้งบประมาณแผ่นดิน ในด้านงบประมาณรายได้ส่วนใหญ่จะใช้

จัดทำโครงการของมหาวิทยาลัย ซึ่งงบประมาณที่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนนักศึกษา ในด้านปัญหาการจัดงบประมาณ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความคิดเห็นได้ว่า ได้รับงบประมาณล่าช้า งบประมาณถูกตัดทอน งบประมาณที่ได้รับ น้อยเกินไปไม่สอดคล้องกับความเป็นไปจะเป็นไปตามเทคโนโลยีการสื่อสารในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดงบประมาณ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์มีส่วนร่วมในการจัดงบประมาณ ในลักษณะร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำร่างขอบเขตรายละเอียดเฉพาะการจัดซื้อ หรือจัดจ้าง และเป็นคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ซึ่งในแต่ละปีมีการเสนอครุภัณฑ์ หรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้กับนักศึกษา ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1, มหาวิทยาลัย ในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 มีส่วนร่วม ในการจัดหางบประมาณโดยสรุปข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสิ่งสนับสนุน การศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ สำนวจความคิดเห็นและความต้องการของนักศึกษา เพื่อบรรวบรวมข้อมูลนำเสนอรายละเอียด ราคาของอุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับการเรียน การสอนไปยังหัวหน้างานเพื่อให้หัวหน้างานเสนอไปยังผู้บริหารต่อไป

การจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: ด้านการบริหารจัดการในการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นคล้ายคลึงกันคือ ทุกมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่ จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินงาน วางแผน ประเมินการทำงาน และ ระดมความคิดเห็นหามติร่วมกันโดยมีกระบวนการบริหารจัดการจะเป็นไปตาม โครงสร้างและบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัย สำหรับด้านความแตกต่างกัน ในการบริหารจัดการจะมีความแตกต่างตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ให้สัมภาษณ์ ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ให้ความเห็นเกี่ยวกับการวางแผนงานในการจัดการ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นเห็นว่า ในฐานะอาจารย์ผู้สอน มีส่วนร่วมในการวางแผนโดยกำหนดวัสดุฝึกและอุปกรณ์สำหรับฝึกปฏิบัติ ในแต่ละรายวิชา กำหนดตารางการใช้ห้องปฏิบัติการโดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อลงรายการจองห้องปฏิบัติการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 สำหรับมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐ แห่งที่ 2 และมหาวิทยาลัยเอกชน อาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน

โดยกำหนดวัสดุฝึกปฏิบัติ อุปกรณ์สำหรับฝึกปฏิบัติ และห้องปฏิบัติการตามภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย สำหรับมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้กำหนดบทบาทให้เจ้าหน้าที่ในการมีส่วนร่วมสนับสนุนระหว่างที่มีการเรียนการสอน วางแผนการใช้อุปกรณ์ในระหว่างที่มีการเรียนการสอน แก้ไขปัญหาต่างๆ ประเมินการขอวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมหลังจากการใช้บริการ และการประเมินการให้บริการ สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ให้ความเห็นว่า ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมการวางแผนงานโดยหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น การวางแผนเรื่องการใช้งานในกรณีที่เกิดการใช้งานทับซ้อนกันโดยกระจายอุปกรณ์ในรายวิชาแต่ละรายวิชา เพื่อให้เกิดการใช้งานได้อย่างทั่วถึง มีการสลับ ปรับเปลี่ยน นำเสนออาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่คล่องตัวในการใช้งานโดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยวัสดุทัศนูปกรณ์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 มีส่วนร่วมในการวางแผนเรื่องการใช้ห้องปฏิบัติการและดูแลอุปกรณ์ภายในห้องปฏิบัติการเพียงอย่างเดียว ในด้านการจัดองค์กรผู้ให้สัมภาษณ์ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ทุกมหาวิทยาลัยให้ความเห็นว่า ในฐานะอาจารย์ผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบการตรวจสอบ กำกับดูแล สร้างระบบและกลไกของสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์เพื่อใช้บริหารจัดการและจัดสรรอุปกรณ์ในระหว่างที่มีการเรียนการสอนให้เพียงพอกับความต้องการอย่างเหมาะสมให้กับผู้เรียน สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการ ตรวจสอบอุปกรณ์ ปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนด ผู้ให้บริการมีการตัดสินใจดำเนินงาน บริหารจัดการเองเพราะมีความใกล้ชิดกับนักศึกษาผู้มาใช้บริการ ในด้านการจัดสรรคนเข้าทำงานผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นคล้ายคลึงกันว่า ผู้ให้บริการด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีคุณสมบัติจบการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์โดยตรง มีความรู้ความสามารถทำงานกับเทคโนโลยี และใฝ่เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ตลอดเวลา มีความเข้าใจและมีความสามารถผลิตสื่อ และควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม พัฒนางานหรือพัฒนาตนเอง ซึ่งการอบรมมีงบประมาณให้กับบุคลากรเพื่อดำเนินการพัฒนาความรู้ ศึกษางาน แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารจัดการเนื่องจากเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาใหม่ตลอดเวลา ซึ่งอาจารย์หรือบุคลากรที่รับผิดชอบ

ขอบในส่วนนี้จะต้องเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ในส่วนของการสั่งการผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีการสั่งการในระดับหัวหน้าลงมาโดยมอบหมายงานตามความสามารถและความเหมาะสมที่แตกต่างกัน โดยแต่ละมหาวิทยาลัยมีการจัดการตามภาระงานและบริบทของโครงสร้างการบริหารงานของแต่ละมหาวิทยาลัย ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่มี

การสั่งการในระดับหัวหน้างานลงมาโดยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำจะตรงกับความสามารถที่เหมาะสมตามความถนัดและความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์มีการสั่งการในรูปแบบหนังสือคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายงานในส่วนภาระงานของอาจารย์ ยกตัวอย่าง การได้รับมอบหมายให้กำหนดลักษณะของสิ่งสนับสนุนที่ต้องการหรือเรียกว่า TOR หนังสือคำสั่งแต่งตั้งเป็นผู้กำกับดูแลเรื่องการตรวจรับวัสดุ หนังสือคำสั่งแต่งตั้งเป็นกรรมการตรวจรับหนังสือคำสั่งแต่งตั้งเป็นกรรมการวางแผนงบประมาณ หนังสือคำสั่งแต่งตั้งเป็นกรรมการให้จัดหาอุปกรณ์ เป็นต้น ซึ่งมีการควบคุมการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ มี 2 ลักษณะ คือ 1) มีระเบียบการและแบบฟอร์มการขอใช้ในการควบคุมการให้บริการที่มีลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และ 2) มีข้อตกลงร่วมกันซึ่งข้อตกลงดังกล่าวเป็นข้อตกลงด้วยวาจา ไม่มีแบบฟอร์มการขอใช้หรือระเบียบที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีการมอบหมายให้บริการที่แตกต่างกัน เป็นไปตามบริบทของการจัดบุคลากรตามนโยบายของแต่ละมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยที่มีเจ้าหน้าที่สนับสนุน จะมีหัวหน้าคอยมอบหมายงานให้ดำเนินการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ส่วนมหาวิทยาลัยที่ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยสนับสนุน อาจารย์ผู้สอนจะดำเนินการให้บริการด้วยตนเองตามที่ได้รับมอบหมายให้สอนในแต่ละรายวิชาการให้บริการไม่มีบริการนอกเวลาหรือล่วงเวลา ให้ใช้ภายในชั่วโมงที่เรียน หากหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาจารย์ผู้สอนต้องไปควบคุมอุปกรณ์โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ในระหว่างที่นักศึกษาใช้อุปกรณ์ไปใช้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 2, มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 และมหาวิทยาลัยเอกชน

การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ผู้ให้สัมภาษณ์
 ทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็น
 ของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทาง
 ด้านนิเทศศาสตร์ที่คล้ายคลึงกันว่า มีความจำเป็นมาก เพราะอาจารย์ต้องนำอุปกรณ์
 มาใช้เพื่อถ่ายทอดความรู้ ยกตัวอย่างเช่น การนำเอกสารที่มีราคาสูงหรืออุปกรณ์
 ที่มีประสิทธิภาพให้นักศึกษาใช้เป็นการส่งเสริมประสบการณ์ นักศึกษาที่เรียน
 จำเป็นต้องปฏิบัติได้จริง การใช้อุปกรณ์ที่เรียนให้เป็นถือว่าเป็นพื้นฐานในการ
 ประกอบอาชีพ ยิ่งเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว สิ่งสนับสนุน
 การเรียนรู้ทางด้านนิเทศศาสตร์ยิ่งต้องพัฒนา เครื่องมือที่ใช้สอนจะต้องทันสมัย
 คล้ายกับผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน นักศึกษาที่จบจะได้มีคุณสมบัติตามความ
 ต้องการของตลาดแรงงาน จบไปจะต้องมีงานทำ ในด้านวิชาการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์
 มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐ
 แห่งที่ 4 มีวิธีการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมากนัก คือ การจัดคิว คัดกรองการ
 ให้บริการ ผู้ใช้บริการต้องแนบบัตรประชาชนและบัตรนักศึกษา ก่อนยื่นอุปกรณ์หรือ
 ขอใช้ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์บางอย่างหากนักศึกษาใช้งานไม่เป็น ไม่รู้จักวิธีการใช้งาน
 จะต้องคอยให้คำปรึกษา เมื่อนำอุปกรณ์มาคืน จะต้องตรวจเช็คความเสียหาย
 ในส่วนการให้บริการห้องปฏิบัติการ มีวิธีการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ลงรายการ
 ขอใช้ห้องปฏิบัติการตามที่มีผู้มาใช้บริการทำเรื่องขอใช้นอกเวลา ได้แก่ มหาวิทยาลัย
 ในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 แต่มี
 มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 ที่มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการ
 ที่อาจารย์เป็นผู้ยื่นเรื่องขอใช้ห้องปฏิบัติการในวันที่มีการเรียนการสอน ไม่มีการ
 ให้บริการนอกเวลา ในด้านปัญหาในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้าน
 นิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกมหาวิทยาลัย
 มีปัญหาลักษณะคล้ายกันในเรื่องอุปกรณ์และห้องปฏิบัติการมีไม่เพียงพอในการ
 ให้บริการตามความต้องการของนักศึกษา และไม่กระทบต่อการให้บริการมากนัก
 เพราะสามารถบริหารจัดการควบคุมและจัดการได้อย่างเหมาะสม มีบางมหาวิทยาลัยที่มี
 ปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างการใช้บริการ เช่น นักศึกษาไม่มาตามเวลาที่นัดหมาย
 หรือไม่ได้สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแล ทำให้ผู้ใช้บริการคิวลำดับต่อไปเสียสิทธิ์
 ในการขอใช้ เช่น มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 นอกจากนี้ยังพบปัญหา
 ที่เกิดขึ้นในส่วนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คือ การใช้อุปกรณ์ไม่ระมัดระวังและ

ไม่ค่อยรักษาของทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาคือ หาวิธีการป้องกัน และมีวิธีการสอนการใช้งาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 อีกทั้งยังพบปัญหาเรื่องส่งอุปกรณ์คืนล่าช้า ซึ่งหากส่งล่าช้าจะมีการปรับเงินซึ่งนักศึกษายอมรับข้อตกลง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน และยังพบปัญหาเรื่องอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา รวมถึงความซ้ำซ้อนในการใช้ห้องปฏิบัติการ ทางมหาวิทยาลัยจึงปรับห้องเรียนให้เป็นห้องปฏิบัติการ ในช่วงเวลาที่ห้องปฏิบัติการมีไม่เพียงพอ และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการจัดหางบประมาณในปีถัดไป ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 โดยบางมหาวิทยาลัยมีศิษย์เก่าเข้าร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องการอุปกรณ์ไม่เพียงพอโดยรวมเงินระหว่างเรียนจัดหาอุปกรณ์ที่ให้รุ่นน้องเพื่อให้มีอุปกรณ์สำหรับใช้ทำโปรเจกต์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ส่วนปัญหาเรื่องการสูญหายทุกมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่เคยประสบปัญหานี้ ในส่วนของการพัฒนาการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยที่มีเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลสิ่งสนับสนุนต้องการให้มีการใช้ระบบการให้บริการยืมอุปกรณ์เป็นระบบออนไลน์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 1 มหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 3 และมหาวิทยาลัยในการกำกับของรัฐแห่งที่ 4 ส่วนมหาวิทยาลัยที่มีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ให้บริการต้องการให้มีการพัฒนาการติดตั้งโปรแกรมสำหรับการเรียนการสอน อัปเดตซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย ต้องการพัฒนาระบบการบริการ ในกรณีที่นักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการต้องการยืมอุปกรณ์สามารถเบิกกับจากอาจารย์ได้ทุกท่าน ไม่เพียงแต่อาจารย์ประจำวิชาหรือผู้รับผิดชอบได้เท่านั้น เพื่ออำนวยความสะดวกกับนักศึกษา และแก้ปัญหาเรื่องอาจารย์ผู้ดูแลรับผิดชอบติดภารกิจ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเอกชน

จากผลการเปรียบเทียบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวมาทำให้วิเคราะห์ได้ว่า การจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ มีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เกี่ยวกับการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานระบุชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่นโยบายของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดระบบและกลไก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานได้ขับเคลื่อน ซึ่งผู้วิจัยได้พบว่ามหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ แบ่งเป็น 2 ระบบ คือ 1) ระบบที่เป็นรูปธรรม กล่าวคือ ระบบที่มีส่วนประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ แนวทางการปฏิบัติงานที่มีระเบียบข้อบังคับกำหนดอย่างชัดเจน มีแบบฟอร์มการขอใช้สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ ซึ่งมีปัจจัยในการดำเนินงานโดยมีกระบวนการจัดการและการให้บริการที่เป็นรูปธรรมเพื่อผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงาน และ 2) ระบบที่เป็นนามธรรม คือ การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบและขั้นตอนที่มีลักษณะยืดหยุ่น เป็นลักษณะการดำเนินงานที่เป็นแบบข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการตกลงที่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการและการจัดการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการศึกษาวิจัยเรื่อง “ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการศึกษาการสำรวจการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการเรียนการสอนทางด้านนิเทศศาสตร์มีระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ที่แตกต่างกัน บางมหาวิทยาลัยมีระเบียบและข้อปฏิบัติที่ระบุเป็นเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบการใช้ห้องปฏิบัติการ ระเบียบการใช้อุปกรณ์

แบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการ และแบบฟอร์มการขอยืมอุปกรณ์ แต่ในขณะที่บางมหาวิทยาลัยมีข้อตกลงร่วมกันในการบริหารจัดการระหว่างที่มีการเรียนการสอนโดยอาจารย์ผู้สอนเป็นควบคุมและผู้ให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายและบริบทแวดล้อมของมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่าแต่ละมหาวิทยาลัยมีการจัดการที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสุธี ขวัญเงิน (2559) ที่ได้กล่าวว่าการบริหารเป็นการกำหนดนโยบายซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดซึ่งการจัดการจะบรรลุผลได้นั้นต้องนำเอานโยบายไปปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการขององค์กร จึงจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การจัดการจะมีความสำเร็จหรือล้มเหลวหรือไม่ขึ้นอยู่กับกิจกรรมและกระบวนการทางการจัดการ ในด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ มีการให้บริการแตกต่างกัน คือ มีการให้บริการระหว่างที่มีการเรียนการสอนและการให้บริการนอกเวลาที่มีการเรียนการสอน โดยการให้บริการดังกล่าวมีเป้าประสงค์ของการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์คือส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเช่นเดียวกัน เพียงแต่มีการจัดการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ที่ได้กล่าวว่าการบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จความแตกต่างระหว่างการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การจัดบุคลากรที่ให้บริการผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านนิเทศศาสตร์เป็นหลัก มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถสนับสนุนการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ มีความรู้ด้านสื่อดิจิทัล มีความรู้ด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน มีการวางแผนงาน สามารถบริหารจัดการทรัพยากรและให้บริการสิ่งสนับสนุนที่มีได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นไปตามการจัดสรรบุคลากรของแต่ละมหาวิทยาลัยตามนโยบายที่กำหนด ถึงแม้ว่าผู้ที่ให้บริการจะมี

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ในฐานะอาจารย์ผู้สอนหรือในฐานะเจ้าหน้าที่สนับสนุน การศึกษา ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการตามระเบียบการ ตามแนวคิดของ Max Weber (1864 - 1920) อ้างถึงในดอกจันท์ คำมีรัตน์ บุญทัน ดอกไธสงและอิมรอน มะลูลิ้ม (2552) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคน ต้องผ่านการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้าทำงานซึ่งการมอบหมายงาน ที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะที่มีในแต่ละคน มีความพร้อมต่อการทำงาน พนักงาน จะต้องผ่านกระบวนการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้างาน เพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านการจัดการทรัพยากรนั้น พบว่า ทุกมหาวิทยาลัย ภายในจังหวัดเชียงใหม่มีการจัดหาทรัพยากรหรือวัสดุเพื่อใช้เป็นสิ่งสนับสนุน การศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์เพื่อให้บริการนักศึกษาฝึกปฏิบัติได้จึงมีการจัดการ ทรัพยากรหรือวัสดุที่แตกต่างกันตามบริบทและนโยบายของแต่ละมหาวิทยาลัย กล่าวคือ บางมหาวิทยาลัยมีการจัดการทรัพยากรโดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็น ผู้ให้บริการโดยตรง บางมหาวิทยาลัยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และเป็นผู้ ให้บริการทำให้มีการจัดการทรัพยากรหรือวัสดุจึงมีการจัดการแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับเดบี คอริแกน (Debi Corrigan, 2015) อ้างถึงใน วจิรา เดชารัตน์ (2558) ได้กล่าวว่า สิ่งที่จะส่งผลให้นักเรียนมีคุณภาพดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดคือ การกำหนดโครงสร้างและกฎระเบียบในงาน กำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบในงาน ให้เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือทำงานในด้านความปลอดภัย มีการดูแลการจัดการเรียน การสอนที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ มีการสื่อสารที่ดีหรือมีผู้ประสานงาน ค้นพบความแตกต่างของปัญหาที่เกิดขึ้นเรียนรู้วิธีที่ดีที่สุดโดยผสมผสาน ความสามารถและต้องการของโรงเรียน ในส่วนของการจัดงบประมาณนั้น พบว่า มหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่มีระบบและกลไกการจัดงบประมาณ ที่คล้ายคลึงกันมีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อสำรวจ รวบรวมข้อมูล สำรวจความต้องการ การจัดงบประมาณเป็นลักษณะจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์หรือ ปรับปรุงห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้ของ นักศึกษาให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ สามารถผลิตสื่อต่างๆ ได้ และ ปฏิบัติงานได้จริง แต่งบประมาณที่ได้อาจจะได้รับไม่เท่ากัน เป็นไปตามแนวคิดของ เอ็นรี ฟาโยล อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ที่กล่าวว่า องค์กรมีการบริหาร การเงินเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงลักษณะการดำเนิน ขององค์กรตามสิ่งแวดล้อมและพัฒนาจัดสรรทรัพยากรให้มีการปฏิบัติงานให้บรรลุ

ผลตามวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจในอนาคต ส่วนในด้านการบริหารจัดการ พบว่า มีการบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกันในการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน โดยมีหน้าที่วางแผนงานสร้างระบบและกลไกในการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ในด้านการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์มีการประเมินการทำงาน ระดมความคิดเห็นหามติ แก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อหากระบวนการบริหารจัดการ สรรหาคนเข้าทำงาน จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการ มีการสั่งการควบคุม โดยมอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน แต่เป้าหมายการทำงาน เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้หลังจากที่จบการศึกษา นักศึกษาจะต้องใช้อุปกรณ์ได้เสมือนที่ได้ใช้อุปกรณ์ที่ทุกมหาวิทยาลัยได้จัดสรรและ ให้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ ให้สามารถประกอบอาชีพได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานของสุธี ขวัญเงิน (2559) ได้กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการของ องค์การธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนด ในขั้นการจัดการให้บรรลุผล ส่วนการให้บริการและความจำเป็นในการให้บริการ พบว่า การมอบหมายให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากบางมหาวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการ แต่บางมหาวิทยาลัยไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยตรงทำให้อาจารย์เป็นทั้งผู้ถ่ายทอดความรู้และให้บริการ ดังนั้นการมอบหมายงาน จึงมีความแตกต่างกันในด้านกระบวนการทำงาน แต่ยังคงคำนึงถึงความจำเป็น ในการให้บริการ ซึ่งทุกมหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน ในเรื่องความจำเป็นในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการบริการ สิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เสริมสร้าง ประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมตามหลักสูตรการสอน นักศึกษาได้ใช้อุปกรณ์ ที่เรียนเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้จริงให้สมกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในการตอบสนอง ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่าง การให้บริการต่างก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อลูกค้า ซึ่งมุ่งเน้นการกระทำที่

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการ อีกทั้งวิธีการให้บริการก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก วิธีการให้บริการคือ การจัดลำดับคิวการขอใช้ คัดกรองการให้บริการ ผู้ใช้บริการแนบบัตรประชาชนและบัตรนักศึกษา หากใช้งานไม่เป็นจะต้องมีการเรียนรู้วิธีการใช้งาน ผู้ให้บริการจะต้องคอยให้คำปรึกษา ตรวจเช็คอุปกรณ์ ตรวจเช็คห้องปฏิบัติการหลังมีการใช้งาน โดยทุกมหาวิทยาลัย มีระบบและกลไกในการควบคุมการให้บริการให้ปฏิบัติตามเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและตามสภาวการณ์ของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยมีการจัดการที่เหมาะสม ถึงแม้กระบวนการอาจจะมีความแตกต่างกัน ในส่วนของผู้ให้บริการ แต่ทุกมหาวิทยาลัยยังคงคำนึงถึงผู้ใช้บริการหรือนักศึกษา เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karl Albrecht (1987) อ้างถึงในวีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2543) ที่กล่าวว่า แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่กำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำ ตรงเป้าหมาย กลยุทธ์ด้านการบริการควรเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐาน ของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง ซึ่งระบบการทำงานควรเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นในแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่ายมีความคล่องตัวและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดี พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้อง สร้าง พัฒนาและปรับพฤติกรรมให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ส่วนปัญหา ในการให้บริการนั้นมีปัญหาที่คล้ายคลึงกันในเรื่องอุปกรณ์และห้องปฏิบัติการ ไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาแต่ทุกมหาวิทยาลัยกลับมองว่าปัญหา ที่เกิดขึ้นไม่ได้เป็นปัญหาในการให้บริการเพราะสามารถบริหารจัดการให้เหมาะสม กับการเรียนการสอนได้ เช่น การปรับห้องเรียนเป็นห้องปฏิบัติการ การแบ่งกลุ่ม นักศึกษาให้เหมาะสม การวางแผนของงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตร พัฒนาผู้เรียนเพื่อประกอบอาชีพเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการหรือตลาดแรงงาน บางมหาวิทยาลัยมีปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างการให้บริการคือ นักศึกษาไม่มา ตามเวลาที่นัดหมายหรือไม่ได้สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ขอใช้บริการที่ต้องการใช้ ในลำดับต่อไปเสียสิทธิ์ในการใช้บริการ นอกจากนี้พบปัญหาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ คือ การใช้ อุปกรณ์ไม่ระมัดระวังและไม่คอยรักษาของทำให้เกิดความเสียหาย บางมหาวิทยาลัย มีปัญหาเรื่องการคืนอุปกรณ์ล่าช้าโดยมีข้อตกลงให้ปรับเงินซึ่งผู้ใช้บริการยินยอมรับ

ในข้อตกลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคาร์ล แอลเบริคท์ (Karl Abrecht) อ้างถึงใน
วิรพงษ์ เฉลิเมจิระรัตน์ (2543: 96-97) กล่าวว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ
บริการในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการบริการอีกต่อไปแล้ว หากแต่ว่าเราต้อง
บริหารความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อองค์กรที่ให้บริการนั้นต่างหาก ดังนั้นหากเรา
จะกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรบริหารจึงต้องมุ่งเน้นที่ “การบริหารความคาดหวัง
ของลูกค้าที่มีต่อองค์กรของเรา” มากกว่าการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างที่เคยมีกัน
ทั่วไป และงานวิจัยของสรีพันธุ์ เสนานุช (2557) กล่าวว่า มุมมองที่มีต่อแนวปฏิบัติ
ที่เป็นเลิศต้องพิจารณาอย่างเป็นกระบวนการ มีการวิเคราะห์และถอดรหัส เพื่อ
นำมาต่อยอดในการพัฒนาองค์กรโดยมีขั้นตอน คือ การวิเคราะห์กระบวนการ
การทำงานให้เห็นภาพรวม เห็นจุดสำคัญของงานและรู้ว่ามีบุคคลใดเกี่ยวข้องบ้าง
การวิเคราะห์ความท้าทายหรือความเสี่ยงในการทำงานว่ามีอะไรบ้างที่ทำให้งานดีขึ้น
อะไรบ้างที่ทำให้งานเสียหาย จุดไหนที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น มีการวิเคราะห์เส้นทาง
การพัฒนาองค์กร วิเคราะห์จากประวัติความเป็นมาเพื่อดูว่าองค์กรมีต้นทุนอะไร
หรือมีองค์ความรู้อะไร สิ่งเหล่านี้จะทำให้เห็นจุดเชื่อมต่อที่ทำให้เกิดแนวปฏิบัติ
ที่เป็นเลิศ และในส่วนของการพัฒนาระบบให้บริการมีความแตกต่างกัน คือ
การพัฒนาระบบให้บริการสิ่งสนับสนุนที่มีระบบเจ้าหน้าที่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน
มีต้องการพัฒนาใช้ระบบการให้บริการเป็นระบบออนไลน์เต็มรูปแบบ และยกเลิก
การใช้แบบฟอร์มการยื่นแบบเอกสาร ซึ่งมีบางมหาวิทยาลัยได้เริ่มดำเนินการใช้งาน
ระบบออนไลน์แต่ยังคงใช้เอกสารร่วมด้วยซึ่งการใช้ระบบออนไลน์สามารถแก้ปัญหา
เรื่องลำดับการยื่นอุปกรณ์ของนักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการ ตรวจสอบสถานะของ
การใช้งาน จำนวนของอุปกรณ์ รายการอุปกรณ์ที่เสียหาย เป็นต้น ส่วนการพัฒนา
ระบบให้บริการสิ่งสนับสนุนที่มีระบบอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ควบคุมและให้บริการ
ต้องการให้มีการพัฒนาติดตั้งโปรแกรมสำหรับการเรียนการสอน อัดเดสคอปแวร์
และฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัยเพื่อผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของ
ผู้ประกอบการหรือบริษัทข้างนอก อีกทั้งต้องการพัฒนาระบบการบริการโดย
อาจารย์ผู้สอนบริการนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาต้องการยื่นอุปกรณ์ด้วยการเบิก
อุปกรณ์กับอาจารย์ได้ทุกๆ ท่าน ไม่เพียงแค่อาจารย์ประจำวิชาหรือผู้รับผิดชอบ
ได้เท่านั้น เพื่ออำนวยความสะดวกกับนักศึกษา และแก้ปัญหาเรื่องอาจารย์ผู้ดูแล
รับผิดชอบติดภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพัชฐญาณ์ กลับกลาง (2552) ที่กล่าวว่า
คุณลักษณะของวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศจะต้องพิจารณาจากเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

ภารกิจโดยตรงของหน่วยงานที่สนองต่อนโยบายการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานลดขั้นตอน ลดรอบระยะเวลาการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากร และลดค่าใช้จ่าย นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการทำงาน ริเริ่มวิธีการสร้างสรรค์ขึ้นมาใหม่หรือประยุกต์ขึ้นใหม่ โดยที่กล่าวมาขึ้นต้นสอดคล้องกับสุพรรณเถียมวิจารณ์ (2561) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีการระบุ หรือกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครมีหน้าที่ทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัย บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ สอดคล้องกันในแนวทางเดียวกัน

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยในจังหวัดเชียงใหม่มีระบบและกลไกของการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้การให้บริการที่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่มุ่งสู่การพัฒนางาน และพัฒนาองค์กร กฎระเบียบหรือข้อตกลงที่กำหนดขึ้น เป็นเพียงขั้นตอนการควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่ามีความแตกต่างในด้านกระบวนการทำงาน แต่ทุกมหาวิทยาลัยต่างให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานโดยมุ่งเป้าหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผลสัมฤทธิ์ คือ การผลิตนักศึกษาให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน หรือผู้ประกอบการและสามารถประกอบอาชีพได้ตามเป้าหมายของหลักสูตร ส่วนเส้นทางการพัฒนาองค์กรที่เป็นจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี ได้ถอดรหัสจากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์กระบวนการจัดการกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการและพัฒนางานสู่การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศโดยปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้มอบหมายโดยตรงตามนโยบายขององค์กร ซึ่งการดำเนินงานจะต้องหาวิธีการที่ลดขั้นตอนการทำงาน ลดรอบระยะเวลาการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้: การให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสามารถนำมาเสนอแนะได้ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตรวจสอบการขอใช้บริการ เช่น สถานะของคุณสมบัติของอุปกรณ์ที่มีให้บริการ จำนวนของอุปกรณ์ที่มีให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากร อีกทั้งสามารถนำข้อมูล (Data) การขอใช้บริการมาประกอบการพิจารณาวิเคราะห์ความต้องการของจำนวนผู้ใช้บริการ หรือวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2. มหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการยืดหยุ่นการทำงาน โดยสามารถให้บริการผู้ขอใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ โดยให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดโดยมีมาตรการควบคุมการให้บริการที่รัดกุม มีการส่งมอบงานอย่างเป็นระบบ ลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน

3. มหาวิทยาลัยภายในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบการจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในการให้บริการสิ่งสนับสนุนการศึกษาทางด้านนิเทศศาสตร์ เนื่องจากพบปัญหาเรื่องอุปกรณ์และห้องปฏิบัติการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาเรื่องผู้ใช้บริการใช้อุปกรณ์ไม่ระมัดระวังอาจทำให้อุปกรณ์เสียหาย อีกทั้งสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์มีราคาสูงอาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการใช้งานดังนั้นจึงควรหาแนวทางการจัดการร่วมกัน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. สาขาวิชาคหกรรม ศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดอกจันทร์ คำมรัตน์, บุญทัน ดอกไธสง, และ อิมรอน มะลูลีม. (2552). *กลยุทธ์ในการบริหารของบริษัท เอ็นอีซีโทคินอเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2564, จาก <http://www.grad.vru.ac.th/download4/141.pdf>.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรินต์สจำกัด.
- บุรชัย ศิริมหาสาคร. (2548). *การจัดการความรู้สู่องค์กรอัจฉริยะ BEST PRACTICE*. สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา.
- บุรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). *จัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- ปรียาลักษณ์ อินเพลลา. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล 4 แห่ง ในช่วง พ.ศ. 2551 – 2553*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย.
- พัชฐญาณ์ กลับลกลาง. (2552). *วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ของบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์.
- วรโชค ไชยวงศ์. (2558). *โครงการการศึกษาวิเคราะห์ดัชนีและเกณฑ์มาตรฐานประกันคุณภาพ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. เสนอส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2553). *ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ*. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: บริษัทเนชั่นบุ๊คส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2561). ระบบ กลไกและการประเมินกระบวนการ : แนวคิดเพื่อพัฒนาผลของการบริหารหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาไทย. *บทความวิชาการ วารสารบัณฑิตศึกษา*. 15(68).
- สุรีพันธุ์ เสนานุช. (2557). *Visionary Leadership: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสงขลาครินทร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภานโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์.