

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ
 การบริหารจัดการเชิงธุรกิจในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามแบบจำลอง CIPP ซึ่งได้แก่ ปัจจัยบริบท
 (context) ปัจจัยเบื้องต้น (input) ปัจจัยกระบวนการจัดการ (process) และปัจจัยผลผลิต
 (product) (2) ศึกษาประสิทธิผลของการบริหารจัดการเชิงธุรกิจในสำนักสิทธิประโยชน์
 และรายได้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทางด้านการเงิน
 ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตามดัชนีวัดการ
 ดำเนินงานแบบสมดุล (balanced scorecard) (3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการ
 บริหารจัดการเชิงธุรกิจด้านวิชาการและด้านชุมชน ในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้
 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (4) ศึกษารูปแบบที่เหมาะสม
 สำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ ในหน่วยงานเชิงธุรกิจของสำนักสิทธิ-
 ประโยชน์และรายได้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและปฏิบัติการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 10 แห่ง รวมทั้งสิ้น 50 ท่าน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ซึ่งได้คัดเลือกอาจารย์ พนักงาน และนักศึกษา ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 500 คน พนักงาน และอาจารย์ จำนวน 416 รวมจำนวนทั้งสิ้น 966 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16.0 โปรแกรม AMOS Version 6.0 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการเชิงธุรกิจในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยด้านบริบทการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเชิงธุรกิจมากที่สุดคือ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยเบื้องต้นที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเชิงธุรกิจมากที่สุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 และปัจจัยกระบวนการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการเชิงธุรกิจมากที่สุดคือ การควบคุม มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 สำหรับในกลุ่มระดับผู้บริหาร ได้แก่ อาจารย์ พนักงาน และนักศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ เป็นปัจจัยเดียวที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการเชิงธุรกิจทางด้านวิชาการและด้านชุมชน ของสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ประสิทธิผลของการบริหารจัดการเชิงธุรกิจในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทางด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการเชิงธุรกิจในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีประสิทธิผลมาก คือ มีคะแนนเฉลี่ย

3.41-4.20 สำหรับผู้บริโศคพบว่า ทั้งอาจารย์ พนักงาน และนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อการบริหารจัดการเชิงธุรกิจทางด้านการวิชาการและทางด้านการชุมชน คือ มีคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40

3. ความพึงพอใจของผู้บริโศคต่อการบริหารจัดการเชิงธุรกิจด้านการวิชาการและด้านการชุมชน ในสำนักสิทธิประโยชน์และรายได้ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การบริหารจัดการเชิงธุรกิจทางด้านการวิชาการของผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มอาจารย์และพนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมทางด้านผลิตภัณฑ์/สินค้าอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านการให้บริการพบว่าผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มอาจารย์และพนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมทางด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสำหรับผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเชิงธุรกิจทางด้านการชุมชน จากการวิจัยพบว่า ผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มอาจารย์และพนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมทางด้านผลิตภัณฑ์/สินค้าอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนทางด้านการให้บริการพบว่า ผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มอาจารย์และพนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมทางด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผู้บริโศคที่เป็นกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

4. ผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และผู้บริโศคพบว่า รูปแบบที่เหมาะสม คือ มีลักษณะเป็นรูปแบบองค์กรเชิงธุรกิจที่ไม่ใช่ระบบราชการ มีรูปแบบของการสร้างทีมงาน มีรูปแบบของการบริหารการผลิตและการบริหารทางด้านการตลาด มีรูปแบบระบบการรายงานผลและการให้ผลตอบแทน มีรูปแบบการสนับสนุนงานทางด้านการวิชาการของมหาวิทยาลัย และมีรูปแบบความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนมีรูปแบบการกำหนดเกณฑ์วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน เป็นต้น ข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถนำไปพัฒนาเพื่อประยุกต์และปรับใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะและข้อเท็จจริงของแต่ละองค์กรให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป

This dissertation investigates (1) factors affecting the effectiveness of business management at Property and Revenue Offices in Rajabhat universities in Bangkok and its environs. In conducting this investigation, the researcher extrapolated the CIPP evaluation model-a model whose components consisted of context, input, process, and product evaluations-to the offices under consideration in this inquiry.

The researcher was further concerned with (2) the effectiveness of business management at the offices under study in the aspects of finance, customers, internal processes, and learning and development. These aspects

were investigated by means of the balanced scorecard (BSC) tool, an analytic tool used in evaluating strategic performance management.

Moreover, the researcher also (3) studied the levels of satisfaction of academic and community consumers vis-à-vis business management in the offices under investigation. Finally, the researcher additionally considered (4) what would be suitable patterns of business management in the operational units of these offices.

In carrying out this investigation, the researcher made use of both qualitative and quantitative methodological approaches. The researcher collected two sample populations. The first sample population consisted of 50 administrators and operational personnel employed at ten Rajabhat universities. The second sample population was comprised of consumers. In this group were 416 faculty and staff members and 500 students for a total of 966 additional subjects of investigation.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of percentage, mean and standard deviation. Additional analyses were conducted by means of applications of multiple regression analysis and Structural Equation Modeling (SEM). These analyses were conducted using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program for Windows, Version 16.0 and the Analysis of Moment Structures (AMOS) program, Version 6.0, respectively.

Findings are as follows:

1. In regard to the factors affecting the effectiveness of business management at the administrative and operational levels, it was found that the factors in the aspect of the context of business management which affected business levels at the highest level were the factors of philosophy, vision, mission, and objectives, with the mean being established at 3.85. At the highest level of the fundamental factors affecting the effectiveness of business management was the factor of tools and equipment, with the mean being established at 3.56. The factor of the management process affecting the effectiveness of business management at the highest level was the factor of control, with the mean being established at 3.81.

In regard to the consumer group comprised of faculty members, employees, and students, it was found that the demographical factor of age was the only factor affecting levels of satisfaction in business management in the academic and community aspects of the offices under study at the statistically significant level of .05.

2. An analysis of the effectiveness of business management in the offices under study in the aspects of finance, customers, internal processes, and learning and development at the administrative and operational levels found that business management was overall perceived to be at a high level in respect to effectiveness. The mean scores were accordingly determined to fall between 3.41 and 4.20. In regard to consumers, it was found that faculty members and staff members, on the one hand, and students, on the other hand,

were satisfied at a moderate level in respect to business management in the academic aspect and in the aspect of community. The mean scores were accordingly ascertained to stand between 2.61 and 3.40.

3. In regard to consumer satisfaction with business management in the academic and community aspects in the offices under study, it was found that satisfaction levels vis-à-vis business management in the academic aspect for consumers in the group of faculty and staff members were overall at a moderate level concerning the aspect of products and goods. It was additionally ascertained that student consumers evinced a high level of satisfaction in regard to the aspect of providing services. Insofar as both faculty or staff consumers and student consumers were concerned, it was determined that they overall evinced satisfaction at a moderate level.

In regard to satisfaction with business management in the aspect of community, it was found that faculty and staff consumers overall evinced satisfaction in the aspect of products or goods at a moderate level, whereas student consumers evinced satisfaction at a high level. In regard to the provision of services, it was found that faculty or staff consumers exhibited satisfaction overall in the aspect of service provision at a moderate level, as was also the case with student consumers.

4. Findings on the bases of the questionnaire and interviews with administrators, operational personnel, and consumers indicate that the appropriate pattern of operations for non-governmental business organizations should be as follows:

Patterns should be constructed from the components of team work development, production and marketing management, a result-reporting system and a system of return payments, university academic support, cooperation with internal and external agencies, and the stipulation of criteria for measuring operational effectiveness, etc.

The researcher opines that these research findings can be developed and extrapolated to other types of organization, a state of affairs which should redound to the benefit of these organizations.