

การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร

DEVELOPMENT OF SERVICE EFFECTIVENESS
FOR GRADUATE STUDENTS
RAJABHAT UNIVERSITY IN BANGKOK

เนตรนุช อาสากิจ^{1*} และ นพดล อุดมวิศวกุล²

Natenuch Arsakit^{1*} & Noppadol Udomwisawakul²

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย¹

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี ประเทศไทย²

Degree of Master of Public Administration Sukhothai Thammathirat Open University Nonthaburi, Thailand¹

Management Science Sukhothai Thammathirat Open University Nonthaburi, Thailand²

natenuch@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการ และ 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,878 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์คือคณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางอุปนัยในการหาข้อสรุปร่วม และนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล ($R^2 = 0.571$) ด้านการบริหารงานทั่วไป ($R^2 = 0.635$) และด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($R^2 = 0.647$) และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ด้านการ

ร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ ($R^2 = 0.505$) และ (3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร บัณฑิตศึกษาควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานโดยประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานและการบริการ ในด้านต่าง ๆ คือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว บัณฑิตศึกษาควรนำสื่อโซเชียลเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์โดยการยื่นแบบฟอร์มคำร้องต่างๆผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะผสมผสานทั้งด้านดิจิทัลและความรู้ความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ในการทำงานให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ บริการ บัณฑิตศึกษา

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) study the effectiveness of service, (2) study the factors affecting the effectiveness of service and (3) suggestion the development of service effectiveness for graduate students of Rajabhat University in Bangkok. This research was a mixed method of quantitative and qualitative research. The population was 2,878 graduate students in Rajabhat Universities and samples were 351 students by Taro Yamane formulation with 95 confidence level. The important informants were the Graduate school administrators of Rajabhat University in Bangkok. The research instruments were questionnaires and in-depth interview. Statistics used for quantitative analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and multiple regression. Inductive data analysis method used for qualitative analysis, to find common conclusions.

The results of the study were as follows: (1) the level of service level effectiveness was at a high level (2) factors affecting of service effectiveness were management factors human resource management ($R^2 = 0.571$), general administration ($R^2 = 0.635$) and the measurement or evaluation ($R^2 = 0.647$) of the work, and the factors of student participation, joint monitoring and evaluation in management ($R^2 = 0.505$) and (3) guidelines for developing the service effectiveness for Graduate School of Rajabhat University in Bangkok, Graduate School should use an appropriate Information Technology for applying in the service to work: the using more Information Technology

for faster service to manage the service to increase the speed, Graduate School should use social media to give them the right information, of the service is to communicate through the online system by submitting would decrease time consumery and develop the capacity of personnel to have both digital and analytical skills.

Keywords: Effectiveness, Service, Graduate School

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ และมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน คือมีหน้าที่ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูงออกไปพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาในระดับปริญญา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมีวัตถุประสงค์และภาระหน้าที่ในการส่งเสริมการเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาสากล เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ สร้างบัณฑิตที่มีความรู้ คู่ความดี และเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพ โดยเฉพาะในส่วนของการจัดการระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้เปิด

โอกาสให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีได้ในสาขาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งมีศักยภาพและความพร้อมที่เพียงพอ การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยรวมมีปัญหาเหมือนกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นโดยทั่วไป คือการได้รับงบประมาณสนับสนุนที่จำกัด ไม่สามารถจัดการด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่าที่ควร เช่น ด้านอาจารย์ผู้สอน และปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ดังจะเห็นได้จากการร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นในทางลบที่เกี่ยวกับการให้บริการในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ่อยครั้งในเรื่องต่าง ๆ อาทิ นักศึกษาร้องเรียนการให้บริการในเรื่องการติดต่อแล้วเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำตอบหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนได้ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยด้วย (Suan Sunandha Rajabhat University, 2016) ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางในการนำเสนอนโยบายที่เหมาะสมในการบริหารจัดการแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป
3. นำผลจากการศึกษาประสิทธิผลด้านการให้บริการ ครั้งนี้ ไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาในการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการให้บริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย
 - 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการ

วิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,878 คน และผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 10 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 351 คน (Taro Yamane's, 1967) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์คือคณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา และหลักสูตรที่ศึกษา

2.1.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M แนวคิดการบริหารจัดการ 3 M -11 M โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกใช้ 4 M เพราะเหมาะสมกับงานที่ศึกษาคือการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาโดยปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงานบุคคล (Man) (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) และ (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

(4) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) (Wiruchnipawan, 2009)

2.1.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิดการมีส่วนร่วมจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนาคือ (1) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมถึงความต้องการของชุมชน (2) ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน (3) ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน (4) ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (5) ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (6) ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน (7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (8) ร่วมควบคุมติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป (Decharin, 2004) รูปแบบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนี้ (1) การมี

ส่วนร่วมในการประชุม (2) การมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา (3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร (4) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา (5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลในกิจกรรมต่าง ๆ (6) การมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์ (Kanjana-wasee, 2004) ผู้ศึกษาจึงพอสรุปได้ว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และ (4) ด้านการร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ

2.1.4 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้นำ Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก (KPI) ซึ่งเป็นกรอบในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการโดยการพิจารณามุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน และปรับรายละเอียดองค์ประกอบของแต่ละมุมมองให้สอดคล้องกับสภาพของงานราชการ ประกอบไปด้วยผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร (Office of the Public Sector Development Commission, 2008)

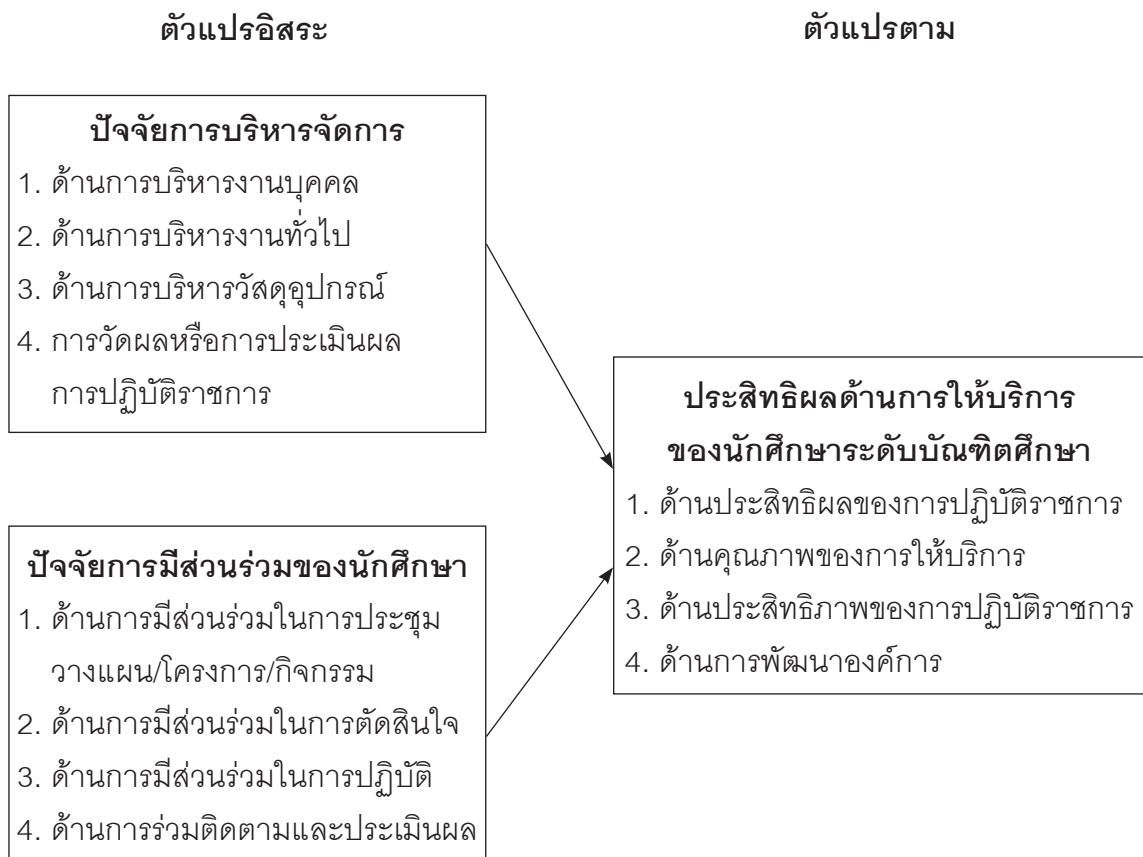
สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70
2. ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

การให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: พัฒนามาจากแนวคิดวิรัช นิภาวรรณ (2552)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ จำนวนนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง จำนวนทั้งหมด 2,878 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน ได้มาจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane's, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ คือ คณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 คน และใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยแยกสัดส่วนตามจำนวนประชากรที่จำแนกตามมหาวิทยาลัย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklists) ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Seale (Likert, 1961) สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยวิธีของ Cronbach's alpha มาใช้ในการคำนวณ (Silpcharu, 2009) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งเป็น 2 วิธี ได้แก่ (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (2) การวิเคราะห์สถิติอนุมาน นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ วัน ซิมเพิล ที่ เทสต์ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ และสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทาง

อุปนัยในการหาข้อสรุปพร้อม และนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 กำลังศึกษารับปริญญาโท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และศึกษาในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3
2. ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}=4.11$) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X}=4.11$) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X}=4.08$) และด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}=4.03$) ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครมีมากกว่าร้อยละ 70 พบว่า เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) ดังนี้ ค่า Sig. (1-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 และค่าสถิติ t เท่ากับ 42.52 ซึ่งมากกว่า 0 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยืนยันสมมติฐาน H_1 ที่กล่าวไว้ว่า ระดับ

ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา และผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการ อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และตัวแปรการบริหารงานทั่วไป และพบ 1 ตัวแปรที่ไม่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้ 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรการร่วม

ติดตามและประเมินผล และพบ 3 ตัวแปรที่ไม่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม และตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มี 4 ด้านที่สำคัญ คือ 1) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ควรพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ให้รู้จักการวางแผนเพื่อปรับปรุงในการให้บริการที่มีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากภายใน 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ควรจัดทำ การให้บริการเป็นแบบ one stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร ควรมีแผนงบประมาณที่สอดคล้องและสะท้อนแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการต่าง ๆ ได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพของการให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร เอี่ยมไผ่ (Aeimpai, 2013) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและ ทัณฑสถาน เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติพบว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ระดับมากเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และลำดับสุดท้าย คือ มิติด้านพัฒนาองค์กร

2. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ประกอบด้วย ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานและปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ประกอบด้วย ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในทิศทางบวก ดังนั้น หากจะพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาควรพัฒนา และปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจิตภาพควรเป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (Kityunyong, 2002) ที่ว่าการบริการคือ

กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การช่วยเหลืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน ด้านการประเมินผล ควรมีการประเมินผลและติดตามความพึงพอใจการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการเสรีวงษ์มณฑา (Wongmonta, 1999) ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการให้บริการ การพัฒนาทักษะบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และมีการวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการและขั้นตอนการทำงานให้สำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย สอดคล้องกับนิยาม ประสิทธิผลองค์กร นิติยา เงินประเสริฐศรี (NgernPrasertsri, 2015) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ ในการวัดประสิทธิผลสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่าง ๆ ตามที่เห็นว่าเหมาะสม ซึ่งแนวการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในแต่ละแนวศึกษาจะมีปัญหาข้อจำกัดและประโยชน์ที่แตกต่างกัน

ถ้าองค์กรมีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานในการทำงานและปฏิบัติตามแผนงานจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3.2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ประกาศ ข้อมูลข่าวสาร หลายช่องทางและ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ที่เพียงพอและทันสมัย ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อนักศึกษาเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (Apiprachyasakul, 2014) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการ เปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ

3.3 ด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ ควรจัดทำกรให้บริการเป็นแบบ one stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการลดระยะเวลาและขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานมีการจัดทำขั้นตอน (flow chart) การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและและนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน ด้วยก็จะช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแนวคิด นพดล อุดมวิศวกุล (Udomwisawakul, 2008) การจัดการภาครัฐ แนวใหม่(NPM) เป็นการพัฒนารูปแบบของการ บริหารรัฐแบบเก่า (OPA) ซึ่งต้องการที่จะ ทำให้จุดเน้นทางด้านประสิทธิภาพการบริหาร งานภาครัฐมีแนวทางที่ชัดเจนและทันสมัยขึ้น

ด้วยเหตุผลจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ในช่วงเวลานั้นเช่น ความก้าวหน้าในเทคโนโลยี การบริหารแบบใหม่ ๆ ในภาคเอกชนที่เน้นการ เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขันและเพื่อ ความเป็นเลิศ การปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และโทรคมนาคม

3.4 ด้านการพัฒนาองค์กร การ เสนอแผนงบประมาณที่สอดคล้องและสะท้อน แผนกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ มีงบประมาณเพียงพอต่อการให้บริการ และ การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรควรปรับปรุงหรือ เปิดหลักสูตรที่เป็นความต้องการขององค์กร ผู้ประกอบการเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความ สามารถ และสามารถนำไปใช้ในการทำงาน ให้องค์กรต่างได้อย่างแท้จริงและมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษา ไปใช้ประโยชน์

1.1 ข้อเสนอแนะจากปัจจัยการบริหารจัดการ

1.1.1 การบริหารงานบุคคล บัณฑิตวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับ บุคลากรในหน่วยงาน โดยการเสริมสร้าง ขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ อื่นๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพและสอดคล้อง กับสภาพเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน เพื่อให้คุณภาพ ชีวิตของบุคลากรและครอบครัวดีขึ้น พัฒนา บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับนักศึกษาและ

สร้างจิตสำนึกความเต็มใจในการให้บริการ
ต่อนักศึกษามากขึ้นกว่าเดิม

1.1.2 การบริหารงานทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัยควรนำระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอน
การปฏิบัติงานทำให้เกิดความรวดเร็ว การรับ - ส่ง
เอกสารแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผ่านระบบ
ออนไลน์ มีการสร้างแผนผังกระบวนการทำงาน
ที่ชัดเจนว่ากระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน
มีอะไรบ้าง ต้องใช้เวลาเท่าไรเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1.3 ตัวแปรการวัดผลหรือ
การประเมินผลการปฏิบัติงานบัณฑิตวิทยาลัย
ควรเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่
หลากหลาย เช่น อีเมลล์จดหมายปิดผนึก เป็นต้น
โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา
ช่วยในการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
การให้บริการให้มากขึ้นและมีแบบประเมิน
ความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิต
วิทยาลัยโดยทำเป็นแบบประเมินออนไลน์
ให้นักศึกษาประเมินผ่านระบบออนไลน์ได้
และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและ
พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แล้วบัณฑิต
ศึกษาควรมีการติดตามและประเมินผล
ความพึงพอใจการให้บริการจากนักศึกษา
เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานประกันคุณภาพ
การให้บริการ

1.2 ข้อเสนอแนะจากปัจจัยการมีส่วนร่วม
ของนักศึกษา

1.2.1 ตัวแปรการร่วมติดตาม
และประเมินผลบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏควรปรับปรุงด้านการมีส่วนร่วมโดยให้
นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความ
พึงพอใจและแสดงความคิดเห็นเสนอแนะแนว
ทางในการให้บริการ และสามารถติดตามผล
การดำเนินงานการให้บริการได้ และบัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏควรนำผลการ
ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาปรับปรุง
แก้ไขและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย
ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการ
แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถรับรู้ถึง
ปัญหา อุปสรรคการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า
ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาเกี่ยวกับปัญหา
และอุปสรรคในการให้บริการแก่นักศึกษา
เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ
ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์
ต่อบัณฑิตวิทยาลัยและนักศึกษาต่อไป

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการ
ให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละ
มหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบถึงข้อเด่นข้อด้อย
ปัญหาและอุปสรรคในลักษณะเดียวกันหรือ
แตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 ควรศึกษาความคาดหวังและ
ความพึงพอใจของนักศึกษาจากการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัยว่ามีอยู่ในระดับมากน้อย
เพียงใดเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

REFERENCES

- Aeimpai, P. (2013) **Factors Effected Job Performances Achievement of Government Officials of Prisons and Correctional Institutions Zone 6**. Master of Public. Administration School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University. (in thai)
- Apiprachyasakul, K. (2014). **Customer Service**. Bangkok: Focus Media & Publishing. (in thai)
- Decharin, P. (2004). **Community participation strategies and strategies in current development strategies**. Bangkok: Saksopa Printing. (in thai)
- Kanjanawasee, S (2004). **Community Participation in Environmental Conservation of Koh Chang, Trat**. Bangkok: Boonsiri Printing. (in thai)
- Kityunyong, S. (2002). **Customer service satisfaction strategy**. Bangkok: thunkamolpres (in thai)
- NgernPrasertsri, N. (2015). **Organizational Theory and Design in the 21st Century**. Bangkok: publisher Kasetsart University. (in thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2008). **Guide to the evaluation of the performance According to testimonial the practice of higher education institutions year 2009**. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. (in thai)
- Rensis, A. Likert. (1961). **New patterns of management**. New York: John McGraw-Hill Book Company Inc.
- Silpcharu, T. (2009). **Research and analysis of statistical data with SPSS**. Bangkok: business R&D. (in thai)
- Suan Sunandha Rajabhat University. (2016). **Summary of complaint management reports Year 2016**. Suan Sunandha Rajabhat University. (in thai)
- Udomwisawakul, N. (2008). **Public Sector Reform as Public Agenda in the Long Run**. Jurnal of Sahasat Vol. 8 No. 1 (April 2008) Faculty of Social Sciences and Humanities Mahidol University. (in thai)
- Udomwisawakul, N. (2017). **Public Policy Agenda Setting**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University Publishing. (in thai)

- Wiruchnipawan, W. (2009) **Management of government agencies: Comparative analysis of indicators**. Bangkok: Fourpence Publishing (in thai)
- Wongmonta, S. (1999). **Analysis of Consumer Behavior**. Bangkok: Diamond in Business World. (in thai)
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. (2nd ed.). New York: Harper and Row.