

การพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาวเนตรนุช อาษากิจ

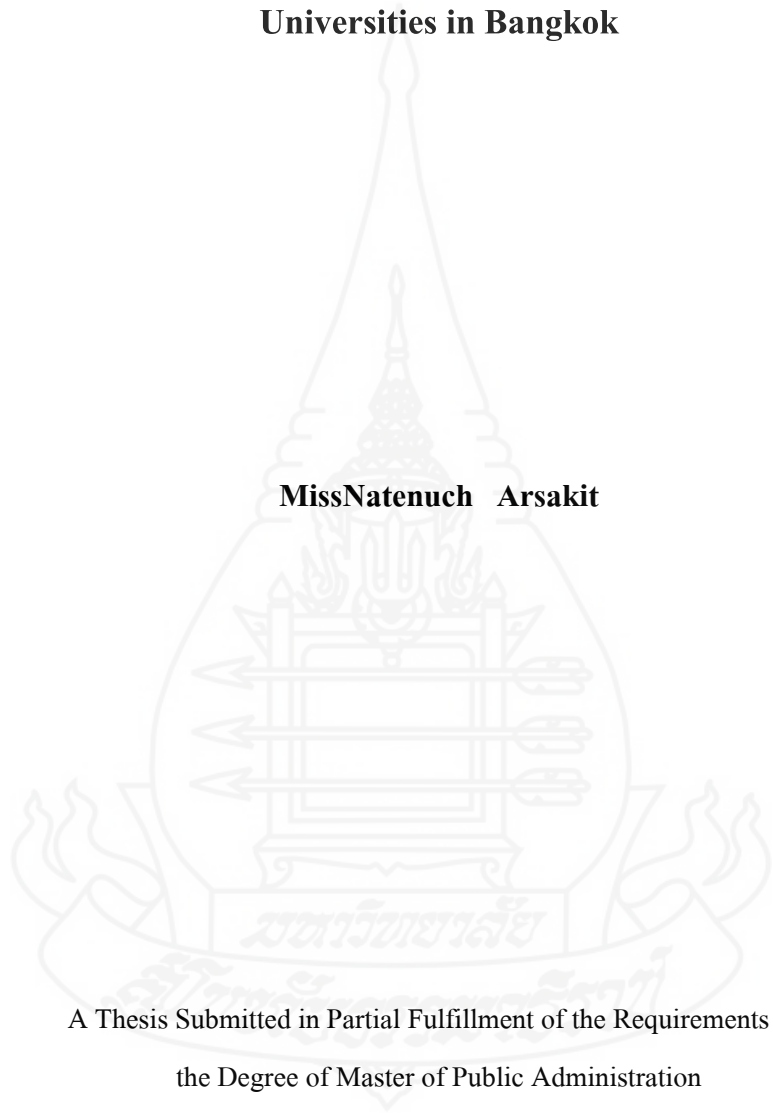


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Development of Service Effectiveness for Graduate Students of Rajabhat
Universities in Bangkok**

MissNatenuch Arsakit



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางสาวเนตรนุช อาษากิจ

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุคมวิสกุล
2. อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



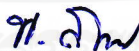
ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุคมวิสกุล)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วัณิชย์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวเนตรนุช อาษาภิจร **รหัสนักศึกษา** 2563004569 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล (2) อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์
ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวน 2,878 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 351 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำนวน 10 คน ได้แก่ คณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง แห่งละ 2 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์การถดถอย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางอุปนัยในการหาข้อสรุปพร้อมและนำเสนอด้วยการพรรณนาความ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา และ (3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร บัณฑิตศึกษาควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว บัณฑิตศึกษาควรนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น การยื่นแบบคำร้องต่างๆเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะผสมผสานทั้งด้านดิจิทัลและความรู้ความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ในการทำงานให้มากขึ้น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การให้บริการ บัณฑิตศึกษา

Thesis title: Development of Service Effectiveness for Graduate Students of Rajabhat Universities in Bangkok

Researcher: Miss Natenuch Arsakit; **ID:** 2563004569 **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Noppadol Udomwisawakul, Associate Professor; (2) Dr.Phanompatt Smitananda; **Academic year:** 2017

Abstract

The purposes of this research were to (1) study service effectiveness for Graduate Students of Rajabhat Universities in Bangkok (2) study factors affecting service effectiveness for Graduate Students of Rajabhat Universities in Bangkok and (3) recommend guidelines for developing service effectiveness for Graduate Students of Rajabhat Universities in Bangkok.

This research was a mixed method. Population for quantitative research was 2,878 graduate students from 5 Rajabhat universities. Samples were calculated from Taro Yamane formula with 95 confidence level and obtained 351 samples. Sampling method employed stratified random sampling. The key informants for qualitative research were 10 administrators which were selected dean and associated deputy dean of each university. Research instruments were a questionnaire and in-depth structured interview. Statistics used for quantitative analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and multiple regression. Inductive data analysis methods was used for qualitative analysis and reported by descriptive method.

The results of this research were as follows: (1) level of service effectiveness was at high level (2) factors affecting service effectiveness were factor of management, human resource management, general administration, measurement or evaluation of the work, and student participation, and (3) guidelines for developing service effectiveness for graduate students of Rajabhat universities in Bangkok, Graduate School should apply appropriate information technology for the rapid service. Graduate School should apply online social media to distribute accurate information for example; in document submitting process to decrease work duplication and develop personnel capacity to gain knowledge both digital and analytical skills.

Keywords: Effectiveness, Service, Graduate School

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำรวมทั้งติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด นับตั้งแต่ต้นจนกระทั่ง เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ รวมทั้งกำลังใจมาตลอด ระยะเวลาการศึกษาผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบ ขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และ ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นแรงบันดาลใจในการเรียนต่อ ระดับปริญญาโทในครั้งนี้ ขอขอบคุณญาติพี่น้อง เพื่อนๆ รุ่นพี่ ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ เสียสละ คอยดูแล และให้กำลังใจทำให้ผู้วิจัยตั้งใจทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เนตรนุช อาษากิจ

สิงหาคม 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	8
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	8
ประโยชน์ที่ได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ	11
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การ	39
ส่วนที่ 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	82
ส่วนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการการศึกษา	95
ส่วนที่ 5 สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย	98
ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	100
ส่วนที่ 7 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย	111
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	113
รูปแบบการวิจัย	113
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	113

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	116
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	116
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	118
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	119
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	119
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	121
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	122
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	124
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	131
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน.....	142
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	153
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	156
สรุปผลการวิจัย.....	156
อภิปรายผล.....	172
ข้อเสนอแนะ.....	194
บรรณานุกรม.....	207
ภาคผนวก.....	216
ก แบบสอบถาม.....	217
ข แบบสัมภาษณ์.....	226
ประวัติผู้วิจัย.....	231

สารบัญตาราง

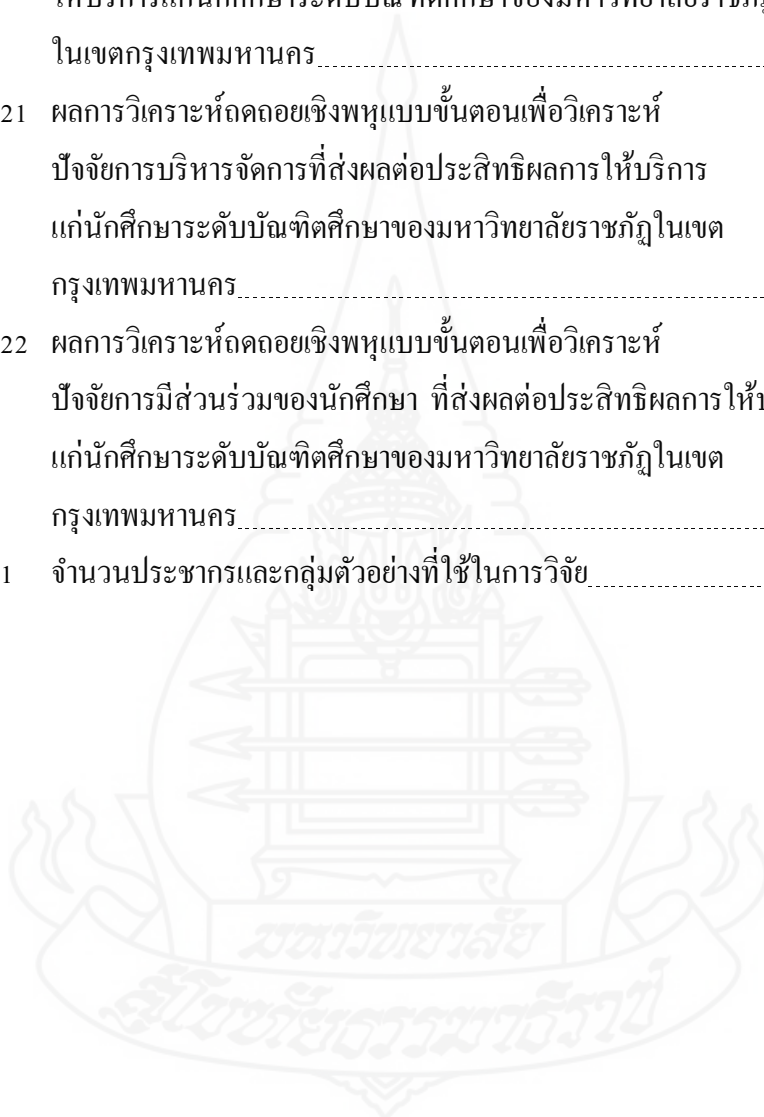
	หน้า
ตารางที่ 1.1	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 5
ตารางที่ 2.1	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ.....36
ตารางที่ 2.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และ คุณธรรม..... 62
ตารางที่ 2.3	ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ..... 66
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 115
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ..... 121
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ..... 122
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ที่กำลังศึกษา..... 122
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา..... 123
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร..... 123
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ..... 124
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของการให้บริการ..... 126
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ..... 127

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาองค์กร	128
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	130
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล	131
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป	132
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	133
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	134
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	135
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม	136
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	137
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ	138
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลการ ให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร	142
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร	144
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร	148
ตารางที่ 5.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	157



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	27
ภาพที่ 2.2 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร.....	32
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ.....	43
ภาพที่ 2.4 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้าน ที่เรียกว่า 3M-11M.....	59
ภาพที่ 2.5 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และปัจจัยนำออก.....	61
ภาพที่ 4.1 ตัวแบบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร.....	151



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมทั้งยังเป็นศูนย์รวมของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ และมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน คือมีหน้าที่ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูงออกไปพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (วิจิตร ศรีสอาน, 2518, น. 12-13) คุณภาพของบัณฑิตย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง กล่าวคือ ระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์ของหลักสูตร วิธีการสอนและบรรยากาศการเรียนการสอน คุณภาพของคณาจารย์ ทัศนคติของนักศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้บัณฑิตที่จบออกไปเผชิญปัญหาน้อยที่สุด และเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอน การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีภารกิจให้บริการด้านการศึกษาแก่ประชาชน เพราะการศึกษาคือการพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, น. 1)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาในระดับปริญญา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ.2547 และกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 ปัจจุบันมีจำนวน 40 แห่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 มาตรา 7 และ 8 โดยมีวัตถุประสงค์และภาระหน้าที่ในการส่งเสริมการเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐาน

ของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาสากล เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ สร้างบัณฑิตที่มีความรู้คู่ความดี และเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพ โดยเฉพาะในส่วนของ การจัดการระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีได้ในสาขาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งมีศักยภาพและความพร้อมที่เพียงพอ แต่เนื่องจากลักษณะการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งยังมีความแตกต่างกันในเชิงคุณภาพ และปริมาณ จึงอาจมีปัญหาด้านต่างๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของคุณภาพการจัดการศึกษา และคุณภาพของมหาบัณฑิตที่สำเร็จออกไปและแนวคิดที่สำคัญคือต้องการให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกคนมีมาตรฐานเดียวกัน นักศึกษาที่จะเข้ามาเรียน ในหลักสูตรต่างๆจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ กว้างขวาง ไม่ใช่รู้เฉพาะสาขาของตนเองเท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจในสถานการณ์ต่างๆซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพอย่างแท้จริง (อดุลย์ วิริยเวชกุล, 2541, น.14 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ศรีมารุต, 2551, น.59)

การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยรวมมีปัญหาเหมือนกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นโดยทั่วไป คือการได้รับงบประมาณสนับสนุนที่จำกัด ไม่สามารถจัดการด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่าที่ควร เช่น ด้านอาจารย์ผู้สอน และปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ดังจะเห็นได้จากการร้องเรียนหรือการแสดงความคิดเห็นในทางลบที่เกี่ยวกับการให้บริการในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ่อยครั้งในเรื่องต่าง ๆ อาทิ นักศึกษาร้องเรียนการให้บริการในเรื่องการติดต่อแล้วเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำตอบหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนได้ การขอดูคะแนนสอบในกรณีเกิดข้อขัดข้องใจในระบบประเมินผลการเรียนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ระบบอุปถัมภ์และวิธีการประเมินผลที่ขาดการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ที่ขาดเหตุผล และความโปร่งใส ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญของสถานศึกษาหรือมหาวิทยาลัย อำนาจหน้าที่หรือหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตลอดจนปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยดังกล่าว ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา และการประยุกต์การบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้กับระบบราชการ เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นปัญหาการศึกษาดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีอะไรบ้าง

2.3 การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.2.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และ (2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M

- (1) การบริหารงานบุคคล
- (2) การบริหารงานทั่วไป
- (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์
- (4) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

- (1) การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม
- (2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- (3) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติ
- (4) การร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ

4.2.2 **ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.3.1 **ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้** นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 2,878 คน (สารสนเทศอุดมศึกษา, 2559: ออนไลน์) แบ่งเป็น 5 มหาวิทยาลัย ดังนี้

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	จำนวน 629 คน
2) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	จำนวน 235 คน
3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	จำนวน 1,396 คน
4) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	จำนวน 362 คน
5) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	จำนวน 256 คน

4.3.2 **กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน** ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ จากประชากร 2,878 คน และใช้วิธีการกำหนดสัดส่วนจากประชากรของแต่ละระดับการศึกษา ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างจากแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏตามสัดส่วนประชากรทั้งหมด จำนวน 2,878 คน ดังตารางที่ 1.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	629	77
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	235	29
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1396	170
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	362	44
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	256	31
รวม	2,878	351

ผู้ศึกษาและผู้ช่วยศึกษาอีก 2 คน ได้ประชุมกันและมีข้อตกลงก่อนจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและมีลักษณะของตัวแทนที่ดีก่อนตอบแบบสอบถามจะสอบถามเฉพาะ ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไปเพราะจะเป็นนักศึกษาที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี จึงจะได้ข้อมูลที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี, 2558, น.104)

4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 1 ปี ตั้งแต่เดือนเมษายน 2560-มีนาคม 2561

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ (1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และ (2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

5.1.1 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M

- 1) การบริหารงานบุคคล
- 2) การบริหารงานทั่วไป
- 3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์
- 4) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

พัฒนามาจากแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น.11) ที่นำเสนอแนวคิดการบริหารจัดการ 3M – 11M

5.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

- 1) การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม
- 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 3) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติ
- 4) การร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ

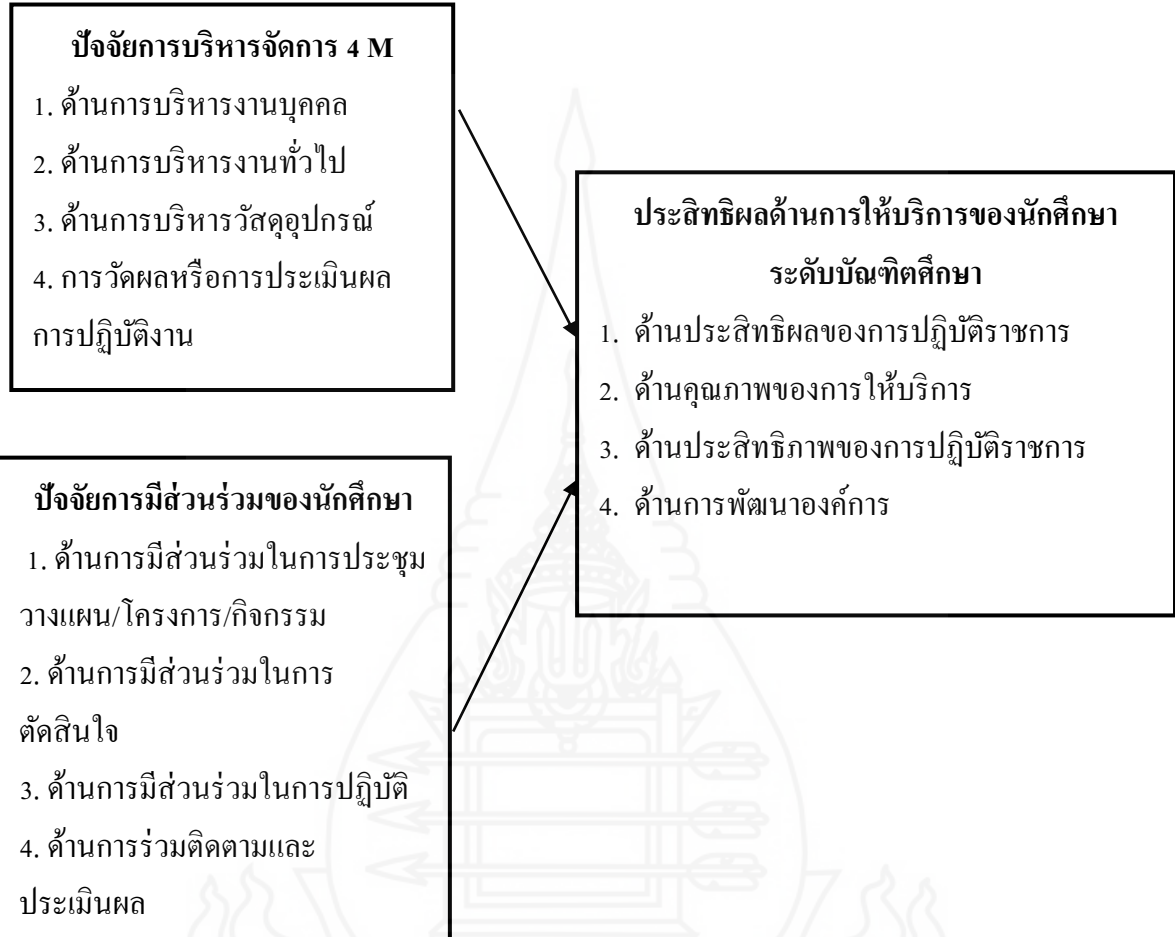
พัฒนามาจากแนวคิดการมีส่วนร่วมของ ไพรัตน์ เตชะรินทร์ และศิริชัย กาญจนวาสิ

5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร ผู้ศึกษาทบทวนจากวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ที่นำ Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก (KPI) ซึ่งเป็นกรอบในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามข้างต้นผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดัง ภาพที่ 1.1
ต่อไปนี้เป็น

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา :วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น.11), สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน
ก.พ.ร.) (2552, น.2-3), ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2547, น.6-7) และศิริชัย กาญจนวาสี (2547, น.57)

6. สมมติฐานการวิจัย

6.1 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70

6.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

7.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏที่จัดการเรียนการสอนอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

7.2 การบริหารจัดการ (4M) หมายถึง กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ โดยเรียกว่ากรอบแนวคิด 11M ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้เพียง 4 ด้าน ดังนี้

7.2.1 การบริหารงานบุคคล (Man) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2.2 การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการทั่วไปภายในหน่วยงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2.3 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2.4 การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.3 ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมของนักศึกษาเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือตัวแทนนักศึกษาได้เข้ามาร่วมจัดการ ตั้งแต่การเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผน การปฏิบัติ การรับบริการ และด้านการติดตามผลจากการให้บริการในฐานะผู้มีส่วนได้

เสียหรือผู้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

7.3.1 การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม หมายถึง การที่ นักศึกษามีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา ตั้งเป้าหมายการจัดกิจกรรม/โครงการ เช่น วางแผนการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เป็นต้น

7.3.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง บัณฑิตศึกษาเปิดโอกาสให้นักศึกษา ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการบริหารจัดการงบประมาณว่าควรทำ หรือไม่ควรทำ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า

7.3.3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัด กิจกรรมหรือโครงการ เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬา เป็นต้น

7.3.4 การร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ หมายถึง การที่นักศึกษาเข้ามา มีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆว่าเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

7.4 ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มี อยู่ของบัณฑิตศึกษา บริการให้บรรลุเป้าหมายเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

7.4.1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ความสำเร็จในการบรรลุตามเป้าหมายของ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.4.2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ความตั้งใจและความ พยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนหน่วยงาน อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

7.4.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงาน เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการ ใช้ทรัพยากร เป็นต้น

7.4.4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาบุคลากรของ บัณฑิตศึกษา เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนการปฏิบัติงาน

7.5 **บัณฑิตศึกษา** หมายถึง การจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต
ปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง และปริญญาเอก

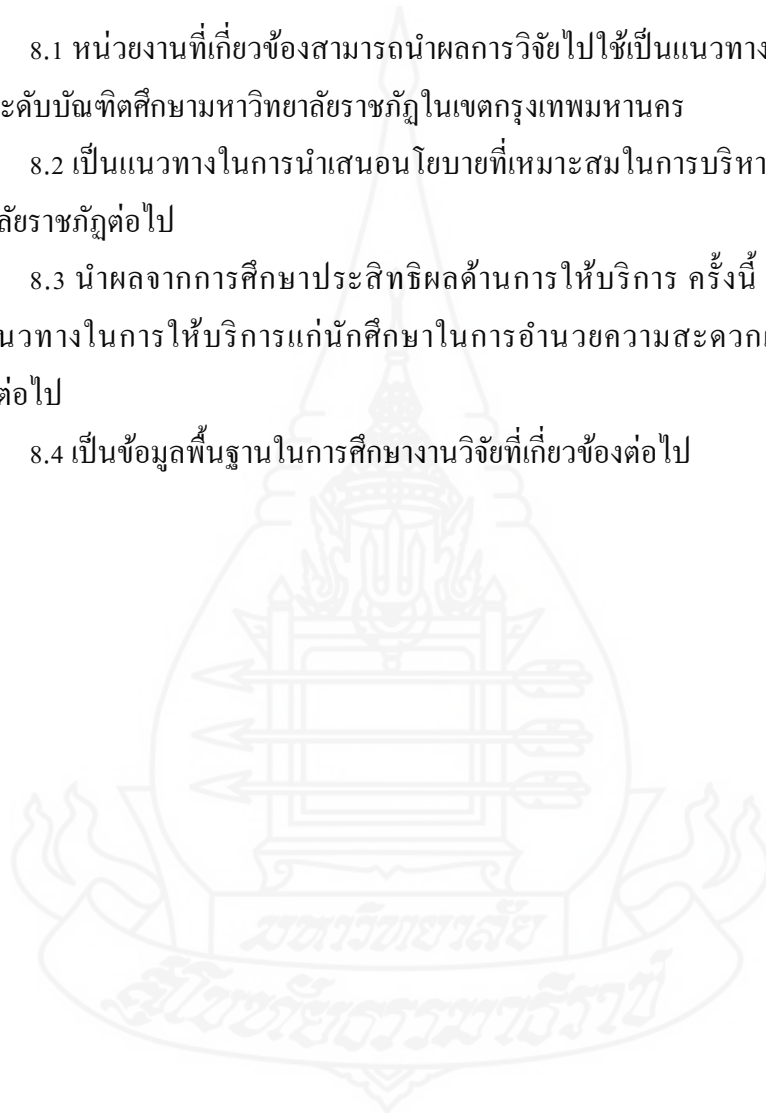
8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

8.2 เป็นแนวทางในการนำเสนอ นโยบายที่เหมาะสมในการบริหารจัดการแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

8.3 นำผลจากการศึกษาประสิทธิผลด้านการให้บริการ ครั้งนี้ ไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาในการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการให้บริการต่อไป

8.4 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร” นี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องด้วยการค้นคว้าและรวบรวมเอกสาร ผลงานวิจัย ตลอดจนแนวคิดต่าง ๆ มาไว้ในบทนี้ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีประโยชน์ร่วมตลอดทั้งมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับหัวข้อหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาด้วย โดยขอนำเสนอผลการทบทวนวรรณกรรมดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. การบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

- 1.1 ความหมายของประสิทธิผล
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
- 1.4 การประยุกต์ Balanced Scorecard กับระบบราชการ

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

พิทยา บวรวัฒนา (2553, น.176) ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า หมายถึงความสำเร็จของบุคคลที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, น.18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มาก

น้อยเพียงใด การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

อรุณ รัชธรรม (2546, น.249) เปรียบเทียบให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่นำพาองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นองค์กรต้องมีสภาพสมบูรณ์ คือ

1. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และมีความเชื่อมั่นว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้เสมอ
3. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวางด้วยความขัดแย้ง
4. มีการยอมรับนับถือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับรองลงมาเป็นอย่างมาก
5. เมื่อมีวิกฤติการณ์ต่างๆเกิดขึ้น สมาชิกขององค์กรทุกคนจะผนึกกำลังกันอย่างเร็วเพื่อแก้ปัญหาหรือสถานการณ์จนกระทั่งวิกฤติการณ์ดังกล่าวหมดสิ้นไปในที่สุด
6. ภาวะผู้นำมีความยืดหยุ่น ได้มาก
7. ความสำนึกในด้านระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งยังคงมีอยู่ แต่เมื่อเทียบอัตราส่วนกันแล้วความคิดริเริ่มหรือภาวะสร้างสรรค์มีอยู่สูงมากกว่าเรื่องใดก็ตามมักจะได้รับการพิจารณาและยกเลิกในที่สุด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548, น.79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด ถ้าบรรลุวัตถุประสงค์ก็ผ่านการพิจารณา ถ้าไม่บรรลุก็ถือว่ายังไม่ผ่าน

สุรสิทธิ์ วชิรขจร (2549, น.132) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาถึงผลของโครงการว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ในทางสังคมศาสตร์หรือสาขารณสุขศาสตร์โครงการที่จัดทำขึ้นเป็นการบริการที่รัฐพึงมีให้แก่ประชาชน จึงไม่สามารถพิจารณาเฉพาะการลงทุนและผลที่ได้รับเท่านั้น แต่จะต้องพิจารณาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์จึงเป็นประเด็นที่สำคัญ ส่วนตัวชี้วัดที่ใช้จะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือนโยบายนั้นๆ

ปานิสรา จรัสวิญญู (2550, น.161) กล่าวว่าประสิทธิภาพเป็นการประเมินเพื่อจะรู้ว่านโยบาย/แผนงาน/โครงการ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จที่แท้จริงว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานตามนโยบาย/แผนงาน/โครงการ แล้วได้ผลงาน

หรือผลลัพธ์ออกมาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับเพียงใด

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2550, น.291) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความน่าจะเป็นของการบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์หรือเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงการบรรลุความสำเร็จ

สุภาพร พิศาลบุตร (2550, น.221) กล่าวว่าประสิทธิภาพ เป็นคำตอบที่ทำให้ทราบว่าผลผลิตและจุดหมายที่กำหนดไว้ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด และมีเหตุผลอะไรที่ทำให้การปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จและอะไรบ้างที่ทำให้ล้มเหลว

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2552, น.26) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพไว้สองแนวทางใหญ่ๆคือ

1. การวัดประสิทธิภาพจากรอบของหน่วยงานด้วยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. การวัดประสิทธิภาพในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาทั้งในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้วประสิทธิภาพจึงหมายถึง การดำเนินขององค์การที่ประสบความสำเร็จตามท้องที่การตั้งเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งการพิจารณาทางเลือกโดยใช้ประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงเพียงใด ถ้าบรรลุวัตถุประสงค์ก็ผ่านการพิจารณา ถ้าไม่บรรลุวัตถุประสงค์ก็ถือว่าไม่ผ่าน การบรรลุวัตถุประสงค์จึงเป็นประเด็นที่สำคัญ ส่วนตัวชี้วัดที่ใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือนโยบายนั้นๆ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ ได้รับการพัฒนาขยายความมาในหลาย ๆ แนวคิดและทฤษฎีพอจะสรุปการให้ความสำคัญของประสิทธิผลขององค์การได้ดังนี้

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2558, น.22) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆในการวัดประสิทธิภาพสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่างๆตามที่เหมาะสม ซึ่งแนวการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในแต่ละแนวศึกษาจะมีปัญหาข้อจำกัดและประโยชน์ที่แตกต่างกัน

การศึกษา "ประสิทธิผลองค์กร" เป็นเป้าหมายของทุกองค์กรโดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ใช้ในการตัดสินแสดงความสำเร็จขององค์กร นักวิชาการแทบทุกสาขาจึงให้ความสนใจศึกษา วิเคราะห์เสนอเป็นแนวความคิด ทฤษฎี และตัวแบบ ของประสิทธิผลองค์กรออกเป็นหลายแนวทางแตกต่างกันตามแนวความคิดของแต่ละลักษณะสาขาแต่ก็ยอมรับว่าประสิทธิผลองค์กรเป็นหลักของทฤษฎีองค์กรทั้งหลาย ซึ่งทำให้เห็นได้ถึงความสอดคล้องตรงกันที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ต่อไปว่าความมีประสิทธิภาพใดมีความสำคัญต่อองค์กรนั้นมากที่สุด

สตีเยร์ (Steers, 1980, p.442 อ้างใน ปริศนา ศรีทิพย์, 2556, น.10) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational performance) ว่าจะมีประสิทธิผล (Effectiveness) หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยลักษณะองค์กร (Organizational characteristics) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี
2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในซึ่งหมายถึงบรรยากาศขององค์กร
3. ปัจจัยลักษณะของพนักงาน (Employee characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กร
4. ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ (Managerial policies and practices) ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัว ขององค์กรและนวัตกรรม

จากข้อความดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จ (Success) หรือความล้มเหลว (Failure) ในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ อาร์โนลด์และฟรีแมน (Arnold and Feldman, 1986, p.6 อ้างใน ปริศนา ศรีทิพย์, 2556, น.11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร(Organizational effectiveness) หมายถึงระดับของการปฏิบัติงานที่องค์กรคาดหวัง หรือ วางแผนไว้ สามารถบรรลุหรือสำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากนั้น ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรที่มีประสิทธิผล ได้แก่

1. การเจริญเติบโตขององค์กร (Growth) เช่น จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการ ให้บริการที่เพิ่มขึ้น
2. การได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (Resource acquisition) เป็นความสามารถ ขององค์กรในการสรรหาปัจจัยนำเข้าตามกรอบการพิจารณาองค์กร ได้แก่ ทุน คน วัตถุดิบ และแนวความคิดใหม่ ๆ เป็นต้น

3. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ขององค์การภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของผู้รับบริการ คู่แข่งขัน ข้าราชการตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. นวัตกรรม (Innovation) คือ ความสามารถขององค์การในการคิดสิ่งใหม่ ๆ เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย เป็นต้น

5. ผลผลิตการให้บริการ (Productivity) คือ การจัดหาบริการที่มีคุณค่าในระดับสูง โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดหรือความมีประสิทธิภาพในการจัดการ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer/client satisfaction) และความพึงพอใจความผูกพันของพนักงานหรือสมาชิกที่มีต่อองค์การ

เอสซีโอนี (Etzioni, 1964, p.8 อ้างใน ปริศนา ศรีทิพย์, 2556, น.12) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ (Organization effectiveness) กำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมาย หรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริง ขององค์การ และยังได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การใน 2 รูปแบบ คือ

1. ตัวแบบเป้าหมาย (Goal model) คือ การประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเครื่องวัดผลการทำงาน

2. ตัวแบบเชิงระบบ (System Model) ซึ่งวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนต่าง ๆ ขององค์การเพื่อสนองตอบความต้องการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้เอสซีโอนี (Etzioni) ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างของตัวแบบทั้งสองในการวัดประสิทธิผล ขององค์การ โดยกล่าวถึงตัวแบบเป้าหมายว่า สามารถปฏิบัติได้ง่ายกว่า แต่มีข้อบกพร่อง ได้แก่ การที่องค์การโดยมากจะมีหลายเป้าหมายและหลายผู้กำหนด เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือเจ้าของกิจการ อีกทั้งระยะเวลาและมิติของการบรรลุเป้าหมาย เช่น ระยะยาว หรือระยะสั้น และเป็นเป้าหมายด้านเทคนิค หรือด้านการบริการซึ่งเป็นการยาก ที่จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายใด และอาจทำให้การวัดประสิทธิผลคลาดเคลื่อนไปจาก ความเป็นจริง กล่าวโดยสรุป คือ Etzioni ให้ความสำคัญกับตัวแบบเชิงระบบ (System model) มากกว่า

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดของ โรบบินส์ (Robbins, 1987, p.22) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผล ขององค์การว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกัน และได้แนวทางในการศึกษา เพื่อวัดประสิทธิผลขององค์การไว้เป็น 4 แนวทางคือ

1. แนวทางที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (The goal-attainment approach) โดยวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์การ แนวทางนี้ยึดหลักว่า องค์การมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยอาจมีเป้าหมาย

เดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้ แนวทางที่มุ่งการบรรลุเป้าหมาย คือ องค์กรจะต้องมีความมั่นคง มีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง

1. แนวทางเชิงระบบ (The systems approach) วัดประสิทธิผลขององค์กรตาม แนวคิดเชิงระบบที่มีทรัพยากรนำเข้า กระบวนการแปรสภาพทำให้เกิดผลผลิต การศึกษา ในแนวนั้นนอกจากจะมุ่งเน้นเป้าหมายแล้ว ยังมุ่งเน้นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้วย

2. แนวทางเชิงกลยุทธ์-เฉพาะส่วน (The strategic-constituencies approach) กล่าวถึงการที่องค์กรต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ได้แก่ ความกดดันและ ข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ แต่จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความ อยู่รอดขององค์กร คือกลุ่มผลประโยชน์นั้น ๆ มีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อ องค์กร ดังนั้น ความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและรักษา ทรัพยากรจะแสดงถึงระดับความมีประสิทธิภาพขององค์กร

3. แนวทางการแข่งขัน-คุณค่า (The competing-values approach) กล่าวถึงเป้าหมาย ที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร มาจากบุคคลที่กำหนดเป้าหมายที่มีค่านิยมต่างกัน ดังนั้น การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงขึ้นกับค่านิยม (Values) ความพึงพอใจ (Preferences) และความสนใจ (Interests) ของผู้ประเมินหรือวัดประสิทธิผลขององค์กร

ข้อความดังกล่าว ร็อบบินส์ ยังกล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยที่กำหนดโครงสร้างองค์กร (Determinants of organization structure) โครงสร้างองค์กร (Organization structure) การจัดรูปแบบองค์กร (Organization design) และการบริหารจัดการ (Applications) เป็นต้น

ประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการบริหารงาน เป็นเกณฑ์ที่ต้องพิจารณา การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่าวิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือการดูแลความสามารถในการจัดองค์กร (organize) และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และการรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ สิ่งที่สำคัญในที่นี้คือ “ประสิทธิผล” (Effectiveness)

การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรจึงเป็นการรวบรวมประมวลแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา นักวิชาการได้เสนอแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา นักวิชาการได้เสนอแนวคิด วิธีการสังเคราะห์รูปแบบของการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรไว้มากมาย โดยเฉพาะเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรมีกว้างขวางมากมาย

ประสิทธิผลองค์กร (Effectiveness) หมายถึง ระดับที่องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับองค์กร และระดับแผนงาน โดยประสิทธิผลของ

องค์การจะเป็นการประเมินเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งเป้าหมายอย่างเป็นทางการ และเป้าหมายปฏิบัติการในฝ่ายต่างๆ ขณะที่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ปริมาณทรัพยากรที่ถูกใช้ไปในการผลิตซึ่งสามารถวัดในรูปอัตราส่วนระหว่างสิ่งนำเข้าและสิ่งนำออก เกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การตามข้อสรุปของ John P.Campbell ประกอบด้วย 30 เกณฑ์ คือ 1. ประสิทธิภาพผลรวม 2. ผลผลิต 3. ประสิทธิภาพ 4. กำไร 5. คุณภาพ 6. อุบัติเหตุที่เกิด 7. การเติบโต 8. การขาดงาน 9. การลาออกจากงาน 10. ความพอใจในงาน 11. แรงจูงใจ 12. ขวัญและกำลังใจ 13. การควบคุม 14. ความขัดแย้งและความสามัคคี 15. ความคล่องตัวและการปรับตัว 16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย 17. ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกที่มีต่อเป้าหมาย 18. การยอมรับในเป้าหมายขององค์การ 19. การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิกและบรรทัดฐานหรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่กลุ่มกำหนดไว้ 20. ความสามารถในทางมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหาร 21. ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวกับงานขององค์การ 22. การบริการข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร 23. ความพร้อมในทางต่างๆ ที่มีอยู่ 24. การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม 25. ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่างๆ ภายนอก 26. ความมั่นคง 27. คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล 28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ 29. ความตั้งใจและทุ่มเทในด้านการอบรมและพัฒนาบุคคล 30. การมุ่งความสำเร็จ

วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดย วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) วิธีการบริหารประสิทธิผลเชิงระบบ (The Systems Approach), วิธีการการประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) และ การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า (The Competing-Values Approach) แนวการศึกษาตามสถานการณ์เพื่อวัดประสิทธิผลองค์การ แบ่งเป็น 3 แนวทาง ได้แก่

1. แนวการศึกษามุ่งที่เป้าหมาย จะวัดที่เป้าหมาย หรือสิ่งนำออก (ผลิตภัณฑ์ และบริการ) โดยวัดที่เป้าหมายปฏิบัติการมากกว่าเป้าหมายอย่างเป็นทางการ
2. แนวการศึกษาที่ขึ้นอยู่กับทรัพยากร จะวัดที่สิ่งนำเข้าต่างๆ โดยดูที่ความสามารถขององค์การในการเอาทรัพยากรมาใช้ และจัดการได้อย่างคุ้มค่า
3. แนวการศึกษากระบวนการภายในขององค์การ จะวัดกระบวนการภายในขององค์การ โดยดูความสอดคล้องของหน้าที่ต่างๆ ภายในขององค์การ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวการศึกษาที่สมดุลเพื่อวัดประสิทธิผลองค์การ เป็นการแสดงให้เห็นว่ามีตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การหลายตัว ซึ่งมีแนวการศึกษาแบ่งเป็น 2 แนวการศึกษา ได้แก่

1. แนวการศึกษาเน้นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การ คือ การประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. แนวการศึกษาการแข่งขันในเชิงคุณค่า ซึ่งมีมิติในการแข่งขันเชิงคุณค่า 2 ตัว คือ จุดเน้นขององค์กร ซึ่งมีจุดเน้นภายในองค์กร (ประสิทธิภาพ และความอยู่ดีกินดีของผู้ปฏิบัติงาน) และจุดเน้นภายนอกองค์กร (ความอยู่รอดขององค์กรกับสภาพแวดล้อม) และโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างที่มีเสถียรภาพ (ให้คุณค่าเรื่องประสิทธิภาพ) และความยืดหยุ่น (ให้คุณค่าเรื่องการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลง) โมเดลของการแข่งขันในเชิงคุณค่า ประกอบด้วย

- โมเดลระบบเปิด เน้นความคล่องตัว และองค์กร โดยมีมาตรการเสริมสร้างประสิทธิผล คือ การเสริมสร้างความตื่นตัว การเติบโต การจัดหาทรัพยากร และการสนับสนุนจากภายนอก

- โมเดลเป้าหมายที่สมเหตุผล เน้นองค์กร และการควบคุม โดยมีการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผล การเพิ่มผลิตภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นมาตรการเสริมสร้างประสิทธิผล

- โมเดลกระบวนการภายใน เน้นการควบคุม และคน โดยการบริหารข้อมูล และจัดความร่วมมือ มีความมั่นคงมีระเบียบ และมีคุณภาพ เป็นมาตรการเสริมสร้างประสิทธิผล

- โมเดลมนุษยสัมพันธ์ เน้นคน และความคล่องตัว โดยมีมาตรการเสริมสร้างประสิทธิผล คือ การเสริมสร้างความสามัคคี และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

โมเดลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการประเมินองค์กร ได้แก่

1. โมเดลเพื่อพัฒนาและสื่อสารจุดประสงค์และทิศทางขององค์กรที่ชัดเจน ประกอบด้วย พันธกิจและวิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร นโยบายและวิธีการ และระบบการสื่อสาร

2. โมเดลเพื่อยืนยันคำมั่นสัญญาที่องค์กรมีต่อสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วยภาวะผู้นำ ระบบการให้รางวัล ระบบการปฐมนิเทศและฝึกอบรม และกลไกสะท้อนความคิดเห็นสู่ผู้บริหารเบื้องบน

3. โมเดลเพื่อการบริหารที่ต้องใช้ทักษะและความเชี่ยวชาญอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร การทำงานแบบเมทริกซ์ ระบบการวางแผน ระบบการจัดการด้านการเงิน และระบบการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง

4. โมเดลเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์กับบุคคลภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ลูกค้า ผู้จัดหาปัจจัยการผลิต ชุมชน ผู้ออกกฎ และกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ

ปัญหาการประเมินประสิทธิผล ประกอบด้วย มิติเรื่องเวลา จะต้องวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้เกณฑ์เฉพาะซึ่งจะผันแปรไปตามเวลา เพราะองค์กรมีการเคลื่อนที่ตลอดเวลา ไม่

หยุดนิ่ง และความจำเป็นที่จะต้องเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับสิ่งที่กำหนดไว้ โดยประเมินผลองค์การผ่านกระบวนการเปรียบเทียบทางสังคม

ปัญหาของการประเมินประสิทธิผลขององค์การภาครัฐ ได้แก่ ปัญหาการวัดผลการบรรลุเป้าหมาย และการวัดประสิทธิภาพ และปัญหาความเจริญเติบโตและทรัพยากรไม่ตรงประเด็นกับการวัดประสิทธิผลในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน รวมถึงปัญหาการพิจารณาคุณค่า หรือนิยามทางการเมืองซึ่งอาจขัดแย้งกับเรื่องประสิทธิผล ทั้งนี้ เนื่องจากการประเมินประสิทธิผลขององค์การในภาครัฐ ทำโดยคนและกลุ่มที่แตกต่างกัน และคุณค่าและเกณฑ์ที่ใช้ก็อาจมีความขัดแย้งกัน

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานในศตวรรษที่ 21 นี้ ผู้ปฏิบัติงานและข้าราชการ ควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เน้นสร้างนวัตกรรม งานที่ต้องคิดขึ้น โดยใช้ทรัพยากรน้อยลง รู้ว่าจะไร้อะไรก็ต้อง ตั้งเป้าหมายไว้ให้สูง คิดให้ใหญ่ และเป็นคนนำกระแส โดยเน้นสร้างความรู้ แทนการเผยแพร่ความรู้

ผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาว (Outcomes) กรอบแนวคิดเกี่ยวกับผลิตภาพ แสดงให้เห็นถึง 3 เรื่องหลักๆ ได้แก่

1. การประหยัด ซึ่งเป็นการทำกิจกรรมต่างๆ โดยเสียต้นทุนน้อย
2. ความมีประสิทธิภาพ จะดูจากอัตราส่วนของผลผลิตเทียบกับปัจจัยการผลิต
3. ความมีประสิทธิภาพ จะดูจากการเอาผลผลิตที่ได้มาเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ

พิทยา บวรวัฒนา (2552, น.191) กล่าวว่า วิวัดประสิทธิผลขององค์การมีอยู่ 4 วิธี คือ

1. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย (the goal-attainment approach) ถือหลักว่าประสิทธิผลขององค์การน่าจะวัดได้จากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เช่น พ่อค้าค้าขายมีกำไร เล่นกีฬาชนะ หมอรักษาคนไข้หาย ตำรวจจับขโมยได้ หนึ่งมีข้อสังเกตหรือคำว่าเป้าหมายในที่นี้ หมายถึงเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การ ซึ่งมีความแตกต่างจากวิธีดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย

เราจะสามารถใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้ต่อเมื่อลักษณะขององค์การและเป้าหมายนั้น มีลักษณะตามข้อสมมติฐาน 5 ประการ กล่าวคือ

- 1.1 องค์การที่เราศึกษานั้น ในความเป็นจริงมีเป้าหมายที่แท้จริง

1.2 เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น

1.3 จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การควรมีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้

1.4 ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น

1.5 เราต้องสามารถวัดได้ว่าองค์การกำลังบรรลุเป้าหมายไปได้แค่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร

2. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (the system approach) การใช้หลักการวัดประสิทธิผลขององค์การจากเป้าหมายขององค์การนั้น ทำให้นักวิชาการเกิดความสนใจไปที่ปัจจัยนำออกขององค์การ การนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่ายังมีส่วนอื่นขององค์การนอกจากปัจจัยนำออกที่มีความสำคัญต่อองค์การ และถ้าเราหันมาวัดประสิทธิผลขององค์การจากส่วนอื่นๆ ขององค์การ เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกแล้ว จะทำให้เราสามารถสร้างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น ดังนั้นจึงได้เสนอให้วัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนึงถึง

2.1 ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากร เงินทุน และคนที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้าใหม่มาทดแทนปัจจัยนำเข้าเดิมที่ได้ใช้หมดไป เช่น หางบประมาณใหม่ หาสมาชิกใหม่เพื่อมาแทนที่สมาชิกที่ลาออกและปลดเกษียณ หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า

2.2 ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก

2.3 ความสามารถขององค์การในการอยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในแง่ขององค์การที่มีประสิทธิผลคือ องค์การที่สามารถสร้างและรักษาความเข้าใจอันดีกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในสภาพแวดล้อม เช่น องค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าประจำ ผู้จัดการปัจจัยนำเข้า หน่วยงานของรัฐ และบุคคลต่างๆ ที่มีอำนาจสามารถสร้างความเสียหายต่อการดำเนินงานขององค์การได้

2.4 ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่ง ส่วนใดทำงานไม่ได้ไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของส่วนอื่นๆ ด้วย

3. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์การโดยดูจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (the strategic-constituencies approach) ข้อสมมติฐานที่ว่าองค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านี้มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ เพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้อาจ

เป็นเพราะว่าบุคคลและกลุ่มดังกล่าว สามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นนักวิชาการจึงถือหลักว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ องค์กรที่มีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ใดในสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญต่อองค์กร และยังคงเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร องค์กรที่เอาตัวรอดอยู่ได้ จะเป็นองค์กรที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร

4. วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (the competing-values approach) เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กรที่ใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลประโยชน์อย่างไร ดังนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์กรที่จะใช้ขึ้นอยู่กับว่าใครมีตำแหน่งอะไร และมีผลอย่างไร ดังนั้น จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่องค์กรจะมีเป้าหมายหลายเป้าหมายซึ่งขัดแย้งกัน เพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้นต่างมีค่านิยมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่างๆของผู้ประเมินผลองค์กรซึ่งจะเป็นผู้เลือกที่จะใช้มาตรวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบไหน ตัวอย่างเช่น สมาชิกองค์กรสาขาระดับสูงที่อยู่ในฝ่ายต่างกัน (ฝ่ายนักบริหารงานระดับสูง ฝ่ายนักบริหารงานระดับกลาง ฝ่ายปฏิบัติงานหลัก ฝ่ายสนับสนุน ฝ่ายเสนาธิการ) จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กร

รัตนา สายคณิต (2556, น.55) กล่าวว่าไว้ว่า ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ คือ การประเมินผล เพื่อจะได้รู้ว่ากลยุทธ์ที่ดำเนินการไปนั้นมีประสิทธิผลเพียงใดในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้มากน้อยเพียงใด เช่น เป้าหมายทางด้านกำไร เป้าหมายทางด้านการแข่งขัน กลยุทธ์นั้นมีความดีที่จำเป็นต้องแก้ไขในเรื่องใดบ้าง หรือจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือไม่ การประเมินผลจึงทำให้ผู้บริหารรู้ว่ากลยุทธ์นั้นๆเหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติต่อไปหรือไม่ หรือควรจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ระดับความสำเร็จขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ทั้งในระดับองค์กร และระดับหน่วยงาน ซึ่งประสิทธิผลขององค์กรจะเป็นการประเมินอย่างเป็นทางการ และเป้าหมายปฏิบัติการ โดยแนวทางในการวัดประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ แนวทางที่เน้นการบรรลุเป้าหมาย เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

และแนวทางเชิงระบบ เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรไปยังหน่วยงานต่างๆ ขององค์การเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood, 1989 อ้างใน สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545, น.25) ได้สรุป New Public Management ไว้ 7 ประการ ประกอบด้วย

1. เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (professional management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมให้มีความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results) มากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (accountability for process)
3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
4. พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อทำให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (disaggregating) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (contract out)
5. เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (business-like approach)
7. เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

โจนาธาน บอสตัน และคณะ (Jonathan Boston, 1996 และคณะอ้างใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2552, น.450-451) ได้สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังนี้

1. มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลหรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาครัฐกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการ

ให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการงาน (Process accountability) ไปสู่การรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for results)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย
4. โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (devolution of centralized power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
5. ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแลควบคุม) ภารกิจงานเชิงนโยบาย และการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด
6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง และการแข่งขันประมูลงาน (Competitive tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้น และกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้
8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ และแผนธุรกิจการทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราว/เฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (corporate image)
9. มีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน (Monetary incentives) มากขึ้น
10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

โอเวน อี ฮิวจ์ (Owen E. Hughes, 1998 อ้างใน เพ็ญศรี มีสมนัย, 2549, น.35) ได้อธิบายถึงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิมที่เน้นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและความถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไปสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ทำให้ความสำคัญกับการบรรลุถึงผลลัพธ์และการตระหนักในความรับผิดชอบของผู้บริหารเพิ่มมากขึ้น
2. การเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐจากระบบราชการแบบเก่าที่เน้นความเป็นทางการ ระดับชั้นการบังคับบัญชา การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร เน้นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ฯลฯ ไปสู่การทำให้องค์กรภาครัฐ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือการจ้างงานมีความ

ยืดหยุ่นและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากการผ่อนคลายกฎระเบียบหรือข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีความยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรภาครัฐและข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จากที่กำหนดไว้คลุมเครือขาดความชัดเจน ไปสู่ความเป็นธรรมและสามารถวัดได้ ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรภาครัฐและข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมโดยเฉพาะการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นหลักสำคัญ คือ ความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การเปลี่ยนแปลงบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์กรภาครัฐระดับสูง จากการเป็นข้าราชการและความเป็นกลาง ไปสู่ความรับผิดชอบต่อการเมืองต่อรัฐบาลมากกว่าเดิม ดังจะเห็นได้จากการจัดทำข้อตกลงการจัดทำผลผลิตระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวงหรืออธิการบดีหรือ Service Delivery Agreement ซึ่งเป็นเครื่องกำกับให้ผู้บริหารองค์กรภาครัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อฝ่ายการเมืองมากขึ้น

5. การเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจจากการที่องค์กรภาครัฐ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการเอง ไปสู่การใช้หลักทดสอบตลาด (Contract out) เป็นต้น ทำให้ลดต้นทุนหรือต้องการควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้

6. การเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจขององค์กรภาครัฐที่ดำเนินการกิจกรรมสาธารณะในหลายๆเรื่องไปสู่การลดบทบาทภารกิจขององค์กรภาครัฐไปสู่การแปรรูปให้ออกชนเป็นผู้ดำเนินงานหรือรูปแบบอื่นๆ ทำให้สามารถควบคุมและ/หรือ ลดงบประมาณการดำเนินงานลงได้

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ที่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการคือประชาชน เป็นการนำการบริหารแบบภาคเอกชนมาปรับใช้ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็ก มีความคล่องตัว มีการกระจายอำนาจให้หน่วยงานตัดสินใจได้ เน้นการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (outsourcing) การประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้าง การแข่งขันประมูลงาน รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งแนวทางสำคัญวิธีหนึ่งที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานก็คือ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management)

1.3.1 การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management)

นับตั้งแต่มีการปฏิรูประบอบราชการในประเทศต่างๆ ตั้งแต่ปี ค.ศ.1980 เป็นต้นมา วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) เป็นวิธีการที่มีบทบาทสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่างๆนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของภาครัฐที่แต่เดิมจะเน้นที่การบริหารปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆที่รัฐจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เงิน

คน วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ โดยเน้นการทำงานตามกฎระเบียบ และความถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานเป็นมาให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, น.3) ให้ความหมายการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่าการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, น.146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน(Performance Related Play)

กรมชลประทาน (2546, น.10) ให้ความหมายการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

จากความหมายที่นักวิชาการได้ให้ไว้ สรุปได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานออกมามีรูปธรรมเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

กระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญๆ 4 ขั้นตอนด้วยกันตามที่นักวิชาการได้นำเสนอดังนี้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, น.151-152) ได้จัดแบ่งการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็น 4 ขั้นตอน

1. การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) และให้ได้มาซึ่ง

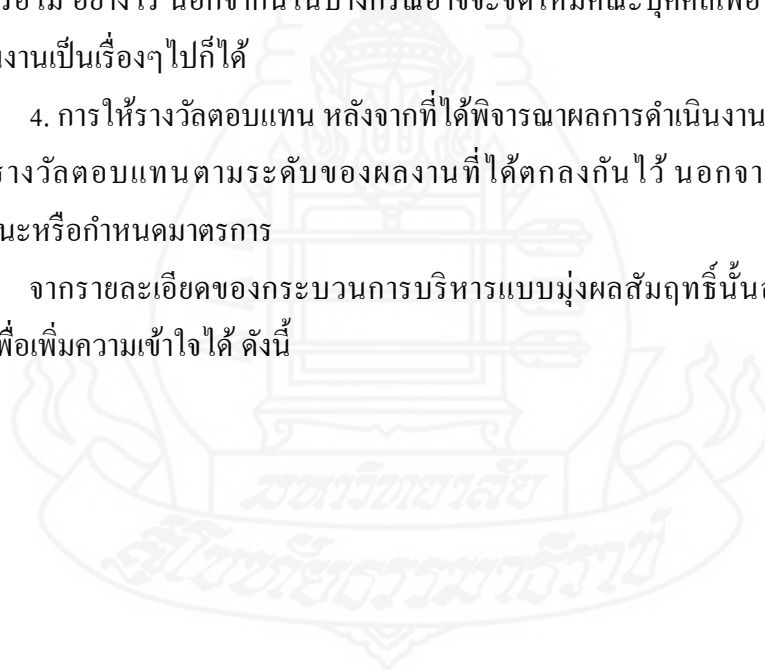
เป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนด พันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ในด้านต่างๆ

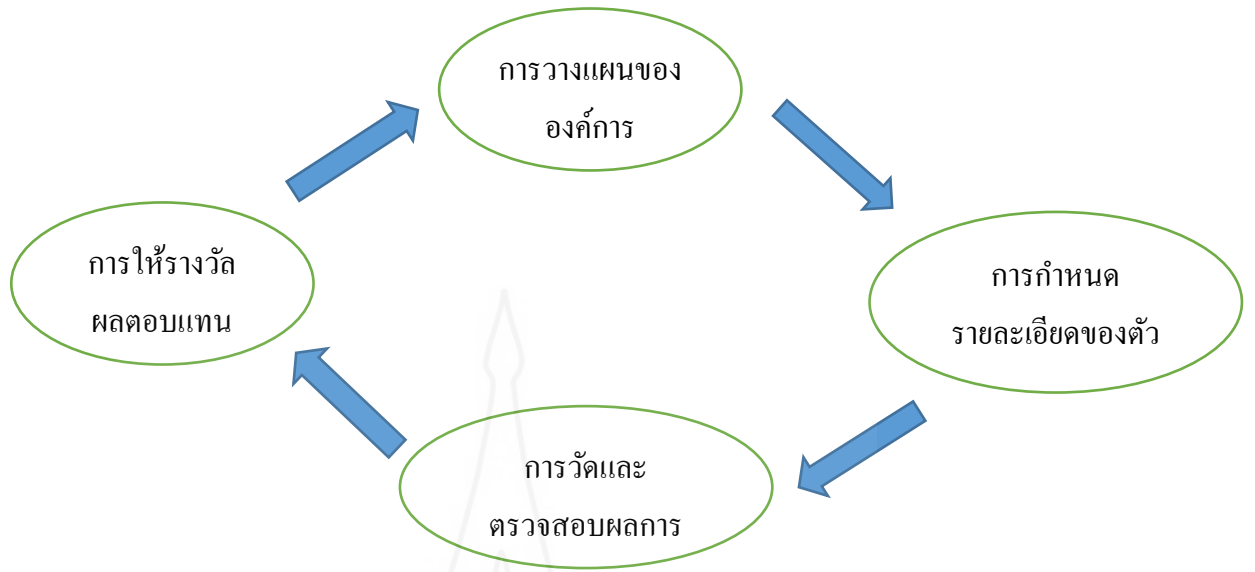
2. การกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน เมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ ทำการตกลงร่วมกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้ว จะเริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูล หลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของ ตัวบ่งชี้ดังกล่าว ทั้งในปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความ ครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

3. การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ ต้องการหรือไม่ อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผล การดำเนินงานเป็นเรื่องๆ ไปก็ได้

4. การให้รางวัลตอบแทน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้วผู้บริหารจะต้อง มีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการ

จากรายละเอียดของกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นสามารถจะสรุปเป็น แผนภาพเพื่อเพิ่มความเข้าใจได้ ดังนี้





ภาพที่ 2.1 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

ที่มา: ทศพร สิริสัมพันธ์ (2543, น.152) “การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)” รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, น.32) ได้จัดแบ่งกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning) เป็นกระบวนการวางแผนระยะ 3-5 ปี ของหน่วยงาน/ส่วนราชการที่หน่วยงานพึงต้องดำเนินการภายใต้หลักการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายการดำเนินงาน การจัดทำตัวชี้วัดผลงานหลัก (key performance indicators: KPI) ตามพันธกิจและเป้าหมาย และการวัดผลการปฏิบัติงานแบบสมดุล (Balance scorecard: BSC) ที่มีเป้าหมายเชิงปริมาณที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

2. การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี (Annual Performance Planning) หมายถึงการระบุรายละเอียดของผลผลิต กิจกรรม หน่วยงานผู้รับผิดชอบและเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลงานทั้งส่วนที่เป็นผลผลิต และผลลัพธ์ของงานในหน้าที่ที่ส่วนราชการมีพันธะสัญญาจะส่งมอบให้แก่รัฐบาลหรือประชาชนผู้รับบริการในแต่ละรอบปีทำการ รวมทั้งทำการระบุถึงทรัพยากรที่ต้องการ ได้รับการสนับสนุนไปดำเนินการจากรัฐบาล ซึ่งจกต้องดำเนินการโดยระบุในรูปแบบของต้นทุนต่อหน่วย (unit cost) การดำเนินการ เพื่อที่รัฐบาลในฐานะผู้ซื้อบริการจะได้พิจารณาให้ความ

เห็นชอบและจัดสรรงบประมาณให้ตามแนวทางของระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting System: PBBS)

3. การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (Annual Performance Report or Accountability Report) เมื่อส่วนราชการจัดให้มีการดำเนินงานตามแผน และจัดระบบในการควบคุม ตรวจสอบผลงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดแล้ว จะต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินการ เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าของผลงานที่ดำเนินการได้จริงในรอบปีที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งในส่วนของผลผลิต ผลลัพธ์ ทรัพยากรที่ใช้ดำเนินงาน รวมทั้งชี้แจงถึงสภาพปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้บังเกิดผลดีในปีต่อไป

4. การประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน/โครงการตามแผน (Program Evaluation) หลังจากที่ส่วนราชการได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบรอบเวลาที่กำหนดของแผนกลยุทธ์ ส่วนราชการจะต้องทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน โดยรวมเพื่อประเมินผลหรือตรวจวินิจฉัยว่า การดำเนินงานตามแผนประสบความสำเร็จหรือมีปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไร รวมทั้งทำการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และแนวโน้มของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขทิศทางการดำเนินงานโดยรวมหรือกำหนดแผนกลยุทธ์ของส่วนราชการในรอบต่อไปให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงไปของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร

ลักษณะขององค์การที่บริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

ลักษณะขององค์การใช้ระบบการบริการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะต่างๆ ไปดังที่นักวิชาการสรุปไว้ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, น.21-23) ได้สรุปลักษณะขององค์การที่บริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

4. การตัดสินใจการจัดสรรงบประมาณ ให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆจะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้อบรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารเงิน บริหารคน ผู้นำหน่วยงานระดับล่างเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งนอกจากช่วยลดขั้นตอนในการทำงานแก้ปัญหาคำสั่งที่ล่าช้าแล้ว ยังเป็นการเพิ่มความยืดหยุ่นและประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

7. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกันเพื่อการทำงานที่สร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นองค์กรเอื้อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อความคิดและความรู้ใหม่ๆสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้ดี

8. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเองก็จะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

กรมชลประทาน (2546, น.13-14) สรุปไว้ว่าองค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมโดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ

2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น

3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้

4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณ ให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆจะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก

5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้อบรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร

6. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่าง เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม

7. มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงานสถานที่ อุปกรณ์ในการทำงาน

8. มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

9. เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจ เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

มีนักวิชาการสรุปไว้ดังต่อไปนี้

ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ (2543, น.40-44) สรุปไว้ 3 ปัจจัยคือ

1. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ คือ สนับสนุนในการจัดทำระบบวัดผลการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลผลการวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณ การสร้างสิ่งจูงใจเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์รวมถึงการมอบอำนาจในการตัดสินใจเพื่อแลกเปลี่ยนกับความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

2. การจัดระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงเสมอว่า ระบบข้อมูลนั้นสามารถที่จะแสดงถึงระดับการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งจะต้องจัดทำเพิ่มเติมขึ้นจากระบบข้อมูลเดิม ที่เน้นปัจจัยนำเข้าและกิจกรรม เพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้ดีขึ้น

3. การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารทุกระดับถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน โครงการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายภายใต้ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องให้การพัฒนาผู้บริหารไว้ล่วงหน้าให้สามารถปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ภายใต้สภาวะที่มีความคล่องตัวและมีอำนาจในการบริหารเพิ่มขึ้นผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน ในขณะที่เดียวกันจะต้องมีระบบการพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความชำนาญที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้มีศักยภาพที่จะปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้ในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเข้าใจเรื่องการวัดและการใช้ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประจำวันด้วย

กรมชลประทาน (2546, น.15) สรุปเงื่อนไขความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

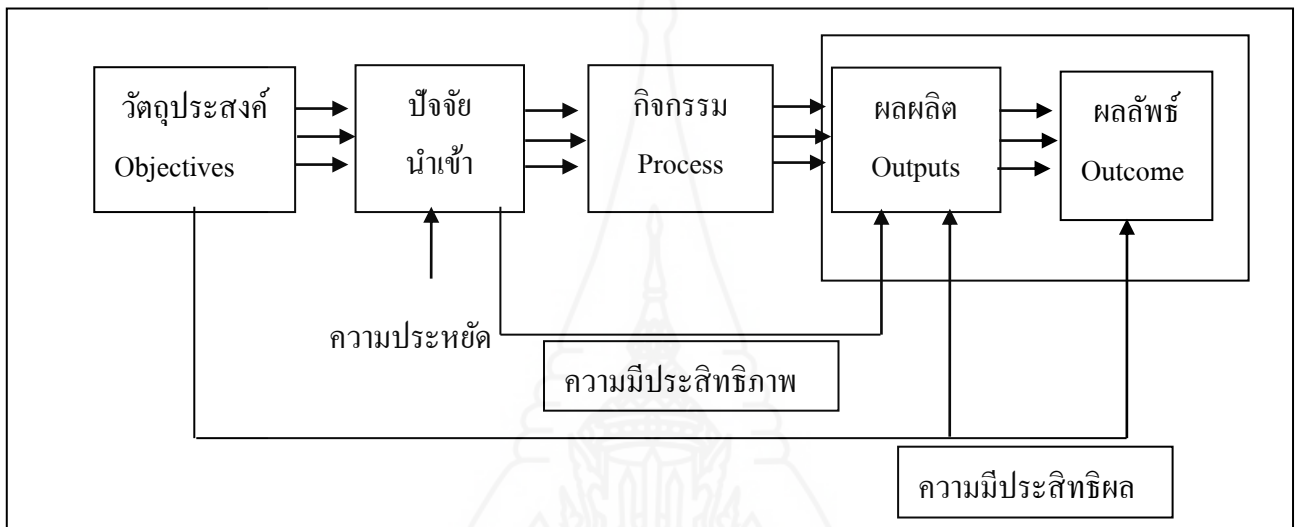
1. ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการจัดทำระบบวัดผลการปฏิบัติราชการ และใช้ข้อมูลแผนการปฏิบัติงานที่วัดได้ในการบริหารงานประจำวัน เพื่อแก้ปัญหาได้ถูกจุดมากขึ้น
2. การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ต้องสามารถแสดงระดับการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์กรได้โดยการเลือกตัวชี้วัดที่จำเป็นต่อการให้บริการและการตัดสินใจให้ครอบคลุมความต้องการของผู้มีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง และมีการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบครบวงจร
3. การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความรู้ในการวางแผนกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจในการทำงานประจำวัน และมีระบบการพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญหลากหลายเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีศักยภาพที่จะสับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้ในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและให้เข้าใจเรื่องการวัดและการใช้ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประจำวันด้วย



การวัดผลสัมฤทธิ์

กรอบแนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงาน

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กล่าวได้ว่าเป็นการจัดการทรัพยากรอย่างประหยัด(Economy) และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 หลักการพื้นฐานของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ที่มา: ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2543) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรุงเทพมหานคร

จากแผนภาพสามารถอธิบายกรอบแนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงานได้ดังนี้

- วัตถุประสงค์หมายถึง เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้นระยะกลาง และระยะยาว
- ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรการบริหารที่องค์กร/หน่วยงานราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงานประกอบด้วยกำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวัสดุสิ่งของต่างๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยนำเข้านี้รัฐเป็นผู้จัดหาโดยใช้งบประมาณแผ่นดินซึ่งเก็บจากรายการ ดังนั้นจึงควรใช้ด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความประหยัดและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการ (Process) หรือกิจกรรม กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายมาผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

4. ผลผลิต (Outputs) ผลงานหรือบริการขององค์กรนั้นจัดขึ้น โดยกิจกรรมที่ทำให้เกิดผลงานนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การออกไปอนุญาต การออกหนังสือสำคัญ บัตรอนุญาตต่างๆ ข้อเสนอแนะผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาหรือการหางานให้ผู้ว่างงาน เป็นต้น

5. ผลลัพธ์ (Outcomes) ผลกระทบที่เกิดจากหรือผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ

6. ผลสัมฤทธิ์ (Results) ผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลผลิตเป็นผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ในการวัดผลผลิต อาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าเมื่อต้องมียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกับผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องจากผลผลิต มักจะใช้ในแง่ของการนำเอาผลผลิตไปใช้ประโยชน์

7. ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการ จัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องบังเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

8. ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ร้อยละของอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การจะเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ต้องมีวิธีการบริหารจัดการที่ดีอันจะทำให้ได้ผลผลิตมากมายแต่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้าน้อยๆ ทั้งนี้ผลที่เกิดขึ้นจะต้องอยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

9. ความประหยัด เป็นผลจากการใช้วิธีการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความคุ้มค่า การลดความสิ้นเปลือง เป็นต้น

เครื่องมือที่วัดผลงานและปัจจัยที่ใช้กำหนดผลงาน

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547, น.131) สำหรับเครื่องมือที่วัดผลงานและปัจจัยที่ใช้กำหนดผลงานนั้น ได้สรุปรายละเอียดไว้ดังนี้

1. เครื่องมือวัดผลงาน (Measure tools) ซึ่งมีหลายชนิดแต่เครื่องมือที่สามารถจะนำมาใช้ในการวัดผลงานและมีลักษณะที่สอดคล้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1) กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์โดยใช้วิธี Balance Scorecards Applied Model หรือเรียกสั้นๆว่า Balance Scorecards หรือ BSC ของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐกิจโดยทั่วไปแล้วประเมินได้ 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินทางด้านการเงิน (Financial Perspective) การประเมินผลทางด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Perspective) การประเมินทางด้านองค์ประกอบต่างๆ

ภายในองค์กร (Internal Perspective) การประเมินทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective)

2) การเปรียบเทียบผล (Benchmarking) คำว่า Benchmarking เป็นคำที่มาจากการทำงานของนักสำรวจด้านที่ดิน ซึ่งหมายถึงรอยสักหรือหมุดรังวัดที่ช่างสำรวจทำเป็นเครื่องหมายไว้บนก้อนหิน กำแพง หรือตึก เพื่อใช้แสดงเป็นเครื่องหมายบ่งชี้ถึงตำแหน่ง ดังนั้น Benchmarking จึงเป็นจุดที่สามารถสังเกตได้ในการใช้วัดหรือใช้เป็นมาตรฐานเพื่อที่ผู้อื่นสามารถที่จะวัดหรือเปรียบเทียบได้

3) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators หรือ KPI) เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานขององค์กรว่าบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ/พันธกิจ วัตถุประสงค์ และปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้หรือไม่

2. ปัจจัยในการกำหนดผลงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

1) ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factor หรือ CSF) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย ภารกิจ/พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่องค์กรได้กำหนดขึ้นไว้จะมี 2 ส่วน คือ ปัจจัยที่จะนำความสำเร็จในระดับองค์กร (Organizational level) และปัจจัยที่จะนำความสำเร็จในระดับปฏิบัติการ (Operational level)

2) การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) การดำเนินงานขององค์กรมักต้องเผชิญกับความเสี่ยง (sensitivity analysis) ซึ่งเป็นวิธีการเบื้องต้นซึ่งจะช่วยชี้ให้เห็นว่ามีตัวแบบใดบ้าง ที่จะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน แล้วพยายามที่จะลดปัจจัยที่จะนำองค์กรไปสู่ความเสี่ยง ความไม่แน่นอนให้เหลือน้อยที่สุด สำหรับวิธีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่นิยมกัน ได้แก่ การหา Expected net present value และวิธีการ Directed probability calculation

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารภาครัฐแนวใหม่เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในกาควบคุมทิศทาง การปฏิบัติงานขององค์กร สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น

สำหรับประเทศไทยนั้นการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในช่วงเริ่มต้นนำมาใช้ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และวิธีการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งเป็นแผนหนึ่งในห้าแผนของแผนการปฏิรูประบบระบบบริหารภาครัฐที่เป็นผลมาจากคณะรัฐมนตรีเห็นชอบกับวาระแห่งชาติว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งต่อมาได้ประกาศเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ Balanced Scorecard กับระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้นำ Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นกรอบแนวทางกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) ซึ่งเป็นกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ โดยการพิจารณามุมมองด้านต่างๆ 4 ด้าน และปรับรายละเอียดองค์ประกอบของแต่ละมุมมองให้สอดคล้องกับสภาพของงานราชการ ดังนี้

1. มุมมองด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (External Perspective) เป็นการพิจารณาจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะที่อยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรผู้มีส่วนได้เสียประโยชน์ต่างๆ รัฐบาล หน่วยราชการอื่นๆ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ฯลฯ มุมมองนี้ ช่วยขยายทักษะเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของหน่วยราชการให้กว้างขึ้น หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงประเทศชาติ

2. มุมมองด้านองค์ประกอบภายในองค์กร (Internal Perspective) เป็นการพิจารณากลับไปโครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรม และค่านิยม และควรเน้นหนักที่การบริหารจัดการแนวทางการบริหารองค์กรที่ริเริ่มสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิผล เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่พอใจยิ่งขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมค่านิยมและพฤติกรรมองค์กร

3. มุมมองด้านนวัตกรรม (Innovation Perspective) เป็นการพิจารณาความสามารถองค์กรต่อความเปลี่ยนแปลงการมองไปในอนาคตว่าองค์กรควรริเริ่มสร้างสรรค์อย่างไรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งกว่าเดิม

4. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ให้ความสำคัญกับการประหยัด ทรัพยากรทางการบริหาร ความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้ความสามารถของการให้บริการเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา รวมถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏ

จากการกำหนดกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการที่แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการนำกรอบของการบริหารงานแบบ Balanced Scorecard มาใช้ โดยที่ในมิติแรก คือ มิติด้านการเงินจะมีเหมือนกัน เพียงแตกต่างกันที่ในการบริหารภาครัฐจะเน้นที่การประหยัดทรัพยากรและการประหยัดงบประมาณ ซึ่งถ้าเป็นการบริหารงานในด้านภาคธุรกิจจะเน้นด้านต้นทุน รายได้ และผลกำไร ในมิติที่สอง คือ มิติด้านลูกค้า ในการบริหารงานภาครัฐจะเน้นให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กรทั้งหมด เนื่องจากการบริหารภาครัฐจะส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ในขณะที่ภาคธุรกิจจะเน้นเรื่องการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า ในมิติที่สาม คือ มิติด้านกระบวนการภายในธุรกิจ ซึ่งในการบริหารงานภาครัฐ

เรียกว่า องค์ประกอบภายในองค์กร และในมิติที่สี่ ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ในการบริหารภาครัฐเรียกว่า ด้านนวัตกรรม ซึ่งในสิ่งมีชีวิตนี้แตกต่างกันคือ ในภาครัฐจะเน้นที่กระบวนการและนวัตกรรมในขอบเขตของสาธารณกิจ แต่ถ้าเป็นการบริหารในภาคธุรกิจจะเน้นที่กระบวนการและนวัตกรรมในขอบเขตที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยตรง

สำหรับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการนั้น จะให้ความสำคัญต่อการประเมินผลของการปฏิบัติราชการในกรอบการบริหารราชการใน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 2.1 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

<p>มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน</p>	<p>มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้บริการในการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p>
<p>มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลา การให้บริการ การบริงงานงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น</p>	<p>มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ</p>

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.(2552)

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ และสัมฤทธิ์ผลตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ในองค์กร และการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Data base)

สรุปผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานหรือกิจกรรมที่มีการ ปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเป็นการแสดงว่าผลสำเร็จ ของงานนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือโครงการหรือไม่ ประกอบด้วย

มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง แสดงผลงานที่บรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิด ประโยชน์สุขต่อประชาชน

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการใน การให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง แสดงความสามารถในการ ปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของ การใช้พลังงาน เป็นต้น

มิติด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ขององค์กร และการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ในการศึกษารุ่นนี้ได้กำหนดให้ การบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลที่เรียกว่า Balanced Scorecard เป็นตัวแปรตาม ซึ่งผู้ศึกษาได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

พลู เดชะรินทร์ (2546, น.20) ในหนังสือ เรื่อง “Balanced Scorecard รู้ลึกในการ ปฏิบัติ” ได้กล่าวไว้ว่า แม้กระทั่งในปัจจุบันผู้บริหารหลายคนยัง ไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ทั้ง ๆ ที่เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็น เครื่องมือทางด้านการจัดการที่องค์กรสามารถนำมาใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

มักจะมีความเข้าใจผิดว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นเพียงแค่เครื่องมือในการวัด และประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่ Balanced Scorecard เป็นมากกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและ ประเมินผล BSC เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (strategic implementation) โดยอาศัยการวัด หรือ ประเมิน (measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิด ความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (alignment and focused)

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, น. 38-39) ในหนังสือ เรื่อง “BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน” เขียนบรรยายไว้ว่า ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard-BSC) ตามที่ Kaplan และ Norton ได้ให้ความหมายไว้ คือ “เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (mission) และกลยุทธ์ (strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน เช่น ด้านการเงินด้านลูกค้า ด้านกิจการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร”

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล คือ ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ครบทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร เช่น กลุ่มตัวชี้วัดด้านการเงิน (financial perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการและคณะผู้บริหาร กลุ่มตัวชี้วัดด้านลูกค้า (customer perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กลุ่มตัวชี้วัดด้านกระบวนการภายใน (internal business process) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กลุ่มตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา (learning and growth perspective) เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรขององค์กร

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น.56) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลหรือการวิเคราะห์หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานแบบสมดุล เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องความสมดุลของจำนวนตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือประเมินผลหน่วยงาน เพื่อให้การวิเคราะห์หรือการประเมินผลเป็นไปอย่างครอบคลุมครบถ้วนไม่หนักไปด้านใดด้านหนึ่ง ตัวชี้วัดนี้ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 4 ด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ โรเบิร์ต เอส. แคปเพลน และ เดวิด พี. นอร์ตตัน (Robert S. Kaplan และ David P. Norton) ที่ปรากฏเริ่มแรกในวารสาร Harvard Business Review ปี ค.ศ. 1992 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกองค์กร (external perspective หรือ customer perspective) เช่น ประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เทียบได้กับ Market) (2) ด้านภายในองค์กร (internal perspective) เช่น กระบวนการบริหารงานภายในหน่วยงาน (เทียบได้กับการบริหารงานภายในทั่วไป หรือ Management) (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (learning and growth perspective) เช่น ความสามารถในการสร้างหรือพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเจริญเติบโตอย่างแข็งแกร่งมั่นคง การที่จะเกิดสิ่งเหล่านี้ได้ หน่วยงานจะต้องมีบุคลากรที่คุณภาพ มีความรู้

ความสามารถ มีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดี (เทียบได้กับ Man) และ (4) ด้านการเงิน (financial perspective) เช่น งบประมาณ ความสามารถในการทำกำไร (เทียบได้กับ Money)

คำว่า balanced นั้น หมายถึง ความสมดุลของจำนวนตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือประเมินผลหน่วยงาน เพื่อให้การวิเคราะห์หรือการประเมินผลเป็นไปอย่างครอบคลุมครบถ้วนไม่หนักไปด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การกำหนดจำนวนตัวชี้วัดด้านการเงินและตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ด้านการเงินไว้เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน หรือการกำหนดจำนวนตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในการประเมินผลหน่วยยุทธศาสตร์ในระดับสูงและหน่วยปฏิบัติงานในระดับล่างไว้เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ส่วนคำว่า Scorecard นั้น คือ บัตรคะแนน หมายถึง ในการวิเคราะห์หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานแบบสมดุลด้วยตัวชี้วัด 4 ด้านนั้น มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแสดงให้เห็นว่าตัวชี้วัดแต่ละด้านนั้นได้นำมาใช้ปฏิบัติจริง ระบบข้อมูลการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือบัตรคะแนนจะแสดงถึงข้อมูลทั้งหลายอย่างชัดเจน พร้อมกับการรายงานสรุปผลสำเร็จของหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าของการวิเคราะห์หรือประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นว่า หน่วยงานได้บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมากน้อยเพียงใดด้วย

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balanced Scorecard) คือการบริหารจัดการที่เน้นความสมดุลของจำนวนตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือประเมินผลองค์กรเพื่อให้การวิเคราะห์หรือการประเมินผลเป็นไปอย่างครอบคลุม ซึ่ง Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่องค์กรสามารถนำมาใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการองค์การ

- 2.1 ความหมายของการบริการ
- 2.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดการบริหารจัดการองค์การ

2.1 ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วย ดังที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ

หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตาม หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” สำหรับคำว่า การบริการ ได้มีนักวิชาการ หลายคนได้ให้แนวคิดหรือความหมาย ไว้ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2545: 11) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การช่วยเหลืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตาม หน้าที่การงาน

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือคุ้มครองให้ ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่อง ของธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจ ใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อุดม สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือ สถานการณ์ต่างๆได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความขี้มเข้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการ ด้วย บรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆจาก ผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็นอะไรขึ้น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการ ประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการการที่สร้าง น้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น “ยิ้มงาม ถามไถ่ ธุระถึงใจ เต็มใจ” เป็นต้น

บุคลิกภาพของผู้บริการที่ดี

1. มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว

2. ลักษณะสุภาพ ไม่เหยียดหยามผู้อื่น
3. มีความจริงใจ มีความเรียบง่าย ดูเป็นธรรมชาติ
4. สะอาดสวยงาม สร้างบรรยากาศที่แจ่มใสชวนมอง

แม้การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นเรื่องที่ดี แต่สิ่งที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพของคนเรา บางส่วนก็ติดกับตัวเรามาแต่กำเนิด ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ การพัฒนาบุคลิกภาพเฉพาะส่วนนั้น ไม่ให้แปลกแตกต่างหรือขัดตาจากผู้อื่นเกินไปก็เป็นการเหมาะสมแล้ว

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, น.12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet, 1954, p.397 อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2556, น.229) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆกัน กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมีทิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (the right quantity at the right geographical location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น.3) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

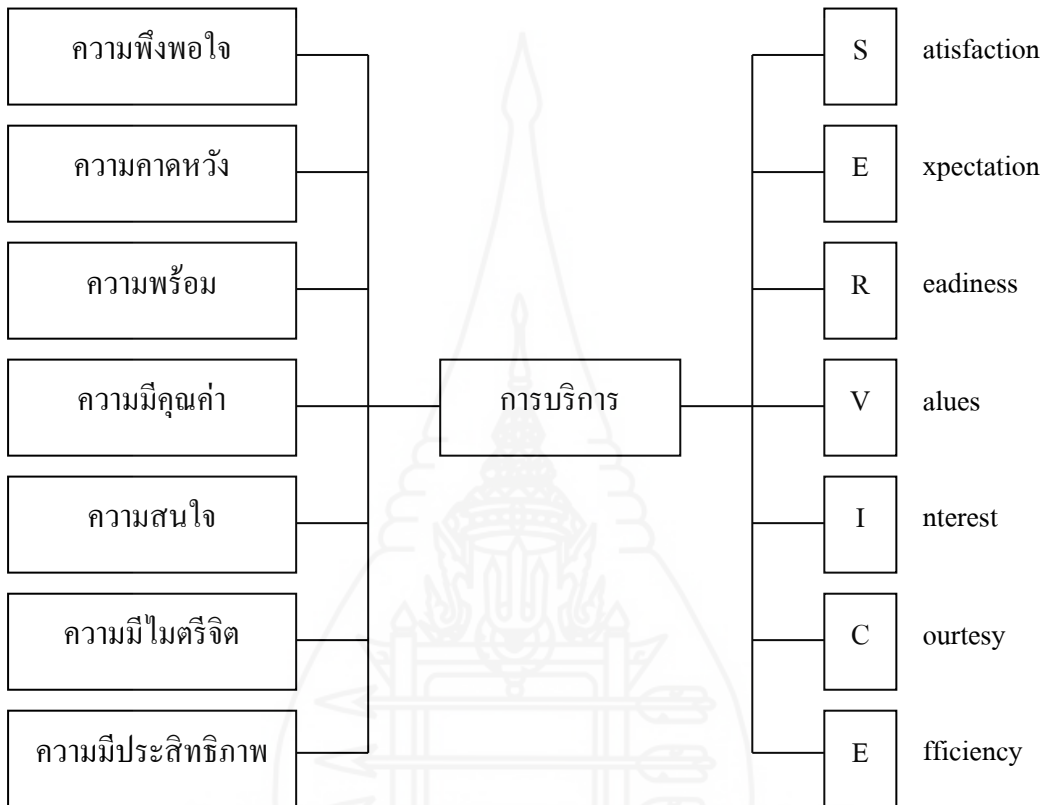
หลักพื้นฐานของงานบริการ ในงานบริการเพื่อการติดต่อลูกค้ามีกฎที่ผู้ให้บริการภายในร้านพึงปฏิบัติมีเพียง 2 ข้อ คือ 1. ให้เราคิดเสนอลูกค้านั้นเป็นผู้ที่ถูกต้องเสมอ 2. หากพบลูกค้าผิด ให้เรากลับไปปฏิบัติตามข้อ 1. ฉะนั้นเกณฑ์การประเมินคุณภาพในงานบริการในสายตาของลูกค้าว่าตนเองพึงพอใจหรือไม่และอยู่ในระดับใดนั้นมี 5 ประการดังนี้

1. การให้บริการนั้นสร้างความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถจัดหาอะไรให้ลูกค้าได้บ้างตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้
2. ความพร้อมโดยตลอดที่จะให้บริการที่ดี (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความยินดีและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าทุกเมื่อ
3. ทำให้เกิดความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยดีที่แสดงให้ลูกค้าได้เห็น และสร้างความไว้วางใจในความสามารถ และความมั่นใจ
4. มีความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการควรทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการปฏิบัติและดูแลต่อพวกเขาอย่างทั่วถึง
5. ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ (Tangibility) ถึงบริการที่ดี ผู้ให้บริการสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ นำเอาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกหรือสัมผัสได้ถึงความเป็นรูปธรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น.457) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2545, น.13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman, A. and Other, 1993, p.1-12 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ชาติรุประ, 2557, น.8) ได้สรุปถึงความหมายของการบริการลูกค้าอันเป็นเลิศ (Superior customer service) จากคำว่า SERVICE หมายถึง S=Satisfaction, E= Expectation, R= Readiness, V= Value, I= Interest, C= Courtesy, and E= Efficiency ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : ประยุกต์จากแนวคิดของ พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman A. and Other, 1993, p.1-12)

จากภาพที่ 2.3 พาราซูราแมน และคณะ อธิบายความหมายของ SERVICE ได้ว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การบริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่ จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมีการติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังขั้นพื้นฐานและรู้จักสำรวจความ

คาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลบุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการ ได้อย่างเฉียบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้บริโภคชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้บริโภคทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่ว่าผู้บริโภคจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการที่เข้ามาติดต่อเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตนาในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสท่าทีที่สุภาพอ่อน โยน แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานการบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนดแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

แกทซ์ และ ดานเนท (Katz and Danet, 1973, p.4-60 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ชาติรูปะ, 2557, น.11-12) เสนอหลักการสำคัญของการบริการลูกค้า คือ

1. การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานเป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง พนักงานต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการลำดับก่อนหลัง

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวเข้ายุ่งเกี่ยวเรื่องงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและให้หลักการความถูกต้อง ไม่ใช่ขู่ตะคอกหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

นอกจากนี้ แคทซ์ และ ดานเนท (Katz & Danet) ยังกล่าวอีกว่าองค์ประกอบในการพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับองค์การที่ประกอบด้วยปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาศึกษา สัมพันธภาพดังกล่าวมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบจากสภาวะแวดล้อม (Environment factors) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ องค์การและลูกค้า เช่น ค่านิยม มารยาทในสังคม เป็นต้น

2. องค์ประกอบภายในองค์การ (Organizational factors) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ (Situation factors) เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพสถานที่ ความสนิทสนม ใกล้ชิดเป็นส่วนตัว เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, น.211) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและไม่สามารถรับรู้ได้ ก่อนการรับบริการ ในบางครั้งผู้ซื้อคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการไว้ก่อนที่ จะใช้บริการนั้น ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับผู้ซื้อ ผู้ให้บริการควรจะมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องส่วนประกอบต่าง ๆ ที่จะนำเสนอบริการไว้ก่อนด้วย

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ การให้บริการถือเป็นการบริโภคนั้น ขณะนั้น กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะที่ได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ ทำให้การขายบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา เช่น ธุรกิจบริการนวดแผนโบราณ ซึ่งผู้นวดสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้ซื้อในเวลาเดียวกันได้เพียงคนเดียวเท่านั้น เป็นต้น

3. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร เนื่องจากเป็นการบริโภคทันที ซึ่งในบางครั้งอาจมีเหตุการณ์แบบไม่คาดคิดเกิดขึ้น ทำให้การบริการไม่เกิดขึ้น เช่น ในเรื่องความพร้อมของเครื่องมือในการให้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้อง ความพร้อมด้านสภาพจิตใจของผู้ให้บริการที่เพิ่งสูญเสีย

ญาติมิตรในขณะนั้น หรือสัจวัตเครื่องบินที่สภาพจิตใจไม่พร้อมไม่สามารถที่จะขับเครื่องบินได้ เป็นต้น

4. บริการไม่สามารถที่จะเก็บไว้ได้ จากลักษณะข้างต้นบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จะส่งผลให้บริการไม่สามารถเก็บไว้บริโภคได้ ในบางครั้งความไม่แน่นอนของการบริการทำให้เกิดปัญหาเรื่องของการบริการไม่เพียงพอ เช่น ในช่วงเทศกาลที่ห้างสรรพสินค้าลดราคา ทำให้พนักงานไม่สามารถให้บริการได้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า หรือบางครั้งทำให้คุณภาพของการให้บริการลดลงตามไปด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542, น.26-28) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการ เพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา การบริการนั้นผู้ได้เปรียบคือผู้ที่ให้บริการได้เร็วที่สุด

2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด เช่น เมื่อบริษัทขายคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าจะต้องส่งพนักงานไปอบรมวิธีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าด้วย

3. การบริการที่ดี คือ การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ดังนั้นหลาย ๆ บริษัทจึงต้องมีคู่มือประกอบการใช้ให้ลูกค้าด้วย มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำอธิบายแก่ลูกค้าได้

4. ต้องรับฟังลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าต้องการต่อว่า ดังนั้นธุรกิจยุคใหม่จึงต้องมีฝ่ายบริการลูกค้า และผู้ที่ทำงานฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องหนักแน่น และมองข้ามความบกพร่องของลูกค้าได้ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี (Good listener) อดทนได้กับการระบายของลูกค้า

5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

6. ต้องตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการจึงต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบ หรือตรงตามสัญญา โดยในกรณีของธนาคารการนัดลูกค้า และปฏิบัติตามนัดเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างภาพพจน์ของธนาคารที่ให้บริการ หากลูกค้าเชื่อถือและพึงพอใจก็จะบอกต่อกัน อันจะเป็นผลดีต่อธนาคารนั้น ๆ ต่อไป

7. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้มีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอกของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก โดยการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการในด้านความพอใจ ความรู้จัก และความประทับใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่งความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

8. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้านั้นรอนาน เมื่อลูกค้ามีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็ว ทันในเรื่องการบริการสินค้าคงเหลือแต่ละบริษัทจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ในระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ (Stock on line) เพราะเมื่อต้องการดูสินค้าใด เพียงเช็กจากระบบคอมพิวเตอร์ก็จะทราบได้ด้วยเวลาเพียงเล็กน้อย ในปัจจุบันในหลาย ๆ ธุรกิจ เช่น ธนาคาร ธุรกิจประกันภัย ระบบบัตรเครดิต ฯ ก็นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างแพร่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

9. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพของการบริการด้วย และต้องหมายถึงคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ ส่วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

10. การทำให้คนชื่นชมตัวเอง ผู้ให้บริการต้องไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่ามีเกียรติ มีความสำคัญ โดยการบริการลูกค้านั้นย่อมมีความแตกต่างและหลากหลาย มีตั้งแต่ผู้มีรายได้สูง ผู้มีการศึกษาสูง ไปจนถึงผู้มีรายได้ต่ำ และการศึกษาน้อย โดยการบริการนั้น ลูกค้า คือ ผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกันหมด จึงควรเอาใส่ใจลูกค้าอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตัวเอง และภูมิใจที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ

11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ลูกค้าแนะนำ คือ สิ่งที่ลูกค้าอยากเห็น อยากใช้บริการ ซึ่งเป็นต้องการที่ยังขาดหาย และเมื่อสามารถเติมเต็มส่วนดังกล่าวได้ก็จะเป็นการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด

12. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้สินค้าที่ดีและคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย โดยปกติธนาคารโดยทั่วไปมีสิ่งรับประกันอยู่แล้ว คือ ชื่อเสียงในความเป็นธนาคาร และเอกสารรับรอง สมุดเงินฝาก และหลักฐานการรับประกันอื่น ๆ อยู่แล้ว

13. บริการที่ดี คือ บริการที่มีต่อความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตนเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และหาทางสนองโดยเร็ว ในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับข้อที่ 3 คือ การสนองตอบอย่างทันทีทันใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

14. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการรับปากสิ่งใดไว้ ต้องสามารถทำได้จริง และตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้อีกด้วย

15. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ลูกค้าแต่ละคน ย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกัน โดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพัก หรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าที่มีเวลาไม่ตรงกับการทำงานของร้าน ทำให้เสียลูกค้าได้เช่นกัน จึงควรอะลุ่มอล่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ลูกค้าบางคนเข้ามาในช่วงเวลาธนาคารใกล้ปิดทำการก็ไม่ควรบอกลูกค้า เพราะนั่นคือเวลาว่างเวลาเดียวของลูกค้านั่นเอง

16. ต้องมีความรวดเร็ว การบริการที่ดี ต้องมีวิธีการทำงานที่รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และให้เห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของลูกค้าเป็นหลัก

17. ต้องมีคำตอบที่เนิ่นย้าให้กับลูกค้า เพราะ โดยเวลาที่ลูกค้าต้องการข้อมูล ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าเกิดมั่นใจในการทำงาน

18. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายและองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

วิลเลียม เอช ลูซี่ เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เอิร์กเฮด (William H.Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S.Birkhead อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2547, น. 225) มองว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม(activities) หรือกระบวนการ (process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร 3) ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ และ 4) ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James s.McCullough อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2547, น. 225) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ(Service delivery agency) บริการ (The service) และผู้รับบริการ(The service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ

เจอร์ลด์ อี เคเดน (Gerald E.Caiden อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547, น.226) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องการมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 7 รูปแบบ คือ หน่วยงาน

อาสาสมัคร ใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอก หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญากับ หน่วยงานเอกชน และการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547, น.226) การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐและเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการ ให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดย ที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

จากความหมายของนักวิชาการข้างต้นสามารถสรุปความหมายการบริการสาธารณะ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ประชาชนโดยมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยหน่วยงานต้องมีความรับผิดชอบในการ ให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น นำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจทำสัญญากับ สถาบันอื่นๆในรูปของการให้บริการร่วมเพื่อความสะดวกให้แก่ประชาชน

ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะ

1. ในการให้บริการสาธารณะมีค่านิยมรองรับเพื่อใช้เป็นหลักยึดถือในการให้บริการแก่ ประชาชน ซึ่ง จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millertt) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญ อยู่คือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรก ที่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆกันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการ ให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ จะต้องมีความตรงต่อเวลา โดยมิลเล็ทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้อง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมเพียงพอ (The Right Quantity At The Right Geographical Location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547, น.231) กล่าวว่า ค่านิยมของการให้บริการสาธารณะสามารถสรุปได้ว่ามีอย่างน้อย 9 ประการคือ

1) ค่านิยมเรื่องความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆและมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่ประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลักเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น ค่านิยมเรื่องความพอเพียงนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของเจรัลด์ อี เคเดน ที่เห็นว่าเมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ อาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วม ทั้งนี้ เอให้การให้บริการสาธารณะได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการแบบเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

4) ค่านิยมเรื่องการจัดลำดับของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของเอลเมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคิดที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของเจมส์ ดี ซอร์ค ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญที่จะต้องมียคือ พฤติกรรมแบตั้งใจและทำได้สำเร็จ ค่านิยมเรื่องการจัดลำดับของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมีทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวได้ว่าการมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีธรรมาภิบาลที่ดีในการให้บริการภายใต้ค่านิยมการจัดลำดับของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิค และวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเลท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างเพียงพอและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีในระดับสูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้ สะท้อนได้จากแนวคิดของ อัลเบิร์ต โอ เอิร์ชแมน (Albert O.Hirschman) ที่ได้เสนอกรอบแนวคิดของการศึกษาพฤติกรรมของประชาชนผู้บริโภคออกเป็น 3 ประการ คือ การออกไปจากการใช้บริการนั้น (Exit) การแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Voice) และการจงรักภักดีโดยทนต่อการให้บริการต่อไป (Loyalty)

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ คือ แนวคิดของ

ทางเลือกสาธารณะ (Public Choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (Citizen Coproduction) กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้มาจากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งในแนวคิดใหม่ๆ เช่น แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรง ที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบันซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริการงานภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

2.3 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, น.40) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกในทางบวกต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้ง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น.52) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ ในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อการบริการนั้นคือ การที่ลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ใน การที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับ ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่มีความสำคัญในการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ และการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพ การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ สถานการณ์ของผู้บริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัย แวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้ง

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการอันเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ ผู้ให้บริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการ ดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนในหลายระดับขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและ นโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การตระหนักถึง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่หรือที่เรียกว่า “การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์”

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการ

กุลندا โขติมุทตะ (2538, น.50-51 อ้างใน พูนรัตน์ กัปตัน, 2552, น.20) เสนอแนวคิด ว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ

ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดี และแอนเดอร์สันประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของ กิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1) ความสะดวกสบายในแง่ใจของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมาก น้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการ นั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ มีการใช้สอย หรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

4) ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับ ราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิง ปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอน และความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการ ให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรม การบริการของสถานบริการนั้น

1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ ให้บริการ

2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการใน ลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆจากผู้ให้บริการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ (2548, น.172-173) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนก่อน
4. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ผู้ให้บริการจะมาให้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง อาจจะเป็นความรู้สึกต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งความรู้สึกในทางบวกเป็น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสุข แต่ถ้าเป็นความรู้ในทางลบก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ และจะแสดงออกด้วยความไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.4 แนวคิดการบริหารจัดการองค์การ

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545, น.7-10) ได้กล่าวถึง Good Governance หรือ หลักธรรมาภิบาล เป็นหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยการพัฒนาในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขของ ทุกภาคส่วนในสังคม โดยมีหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ ยอมรับของสังคม

2. หลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึด หลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม

3. หลักความโปร่งใส การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดย ปรับปรุงกลไกของการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มี ความตรงไปตรงมา

4. หลักความมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความ คิดเห็นในการตัดสินใจการแก้ปัญหาที่สำคัญของประเทศ

5. หลักความรับผิดชอบ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อ สังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา และเคารพใน ความคิดเห็นที่แตกต่าง

6. หลักความคุ้มค่า การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้เกิดการประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่ มีคุณภาพ ในการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี ให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วน จำเป็นต้องร่วม ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้า ระยะกลาง และระยะยาว โดยการมีส่วนร่วมของ 3 ฝ่าย คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550, น.119) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานในองค์การ ซึ่งการบริหารงานในองค์การนอกจากจะประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ขององค์การแล้ว ผู้บริหาร หรือผู้ดำเนินการด้านการจัดการจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ต่อการดำเนินงานอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันเมื่อมีการวิวัฒนาการทางการบริหารมากขึ้น ปัจจัยที่

เกี่ยวข้องกับต่อการบริหารงานจึงได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนไป คือแต่เดิมมานั้นปัจจัยหลักของการจัดการประกอบด้วย 7 M's ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่

1. คน (Men)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุ-อุปกรณ์ (Material)
4. การจัดการ (Management)
5. เครื่องจักร (Machine)
6. วิธีปฏิบัติ (Method)
7. ขวัญและกำลังใจ (Moral)

นอกจากองค์การจะอาศัยปัจจัยทางการบริหารที่ได้กล่าวมา ถือว่ายังไม่เพียงพอที่จะเป็นกรอบในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดได้ ดังนั้น องค์การจึงต้องคำนึงถึงองค์ประกอบขององค์การที่จะเสริมแรงให้กับการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายได้อีก 6 P คือ

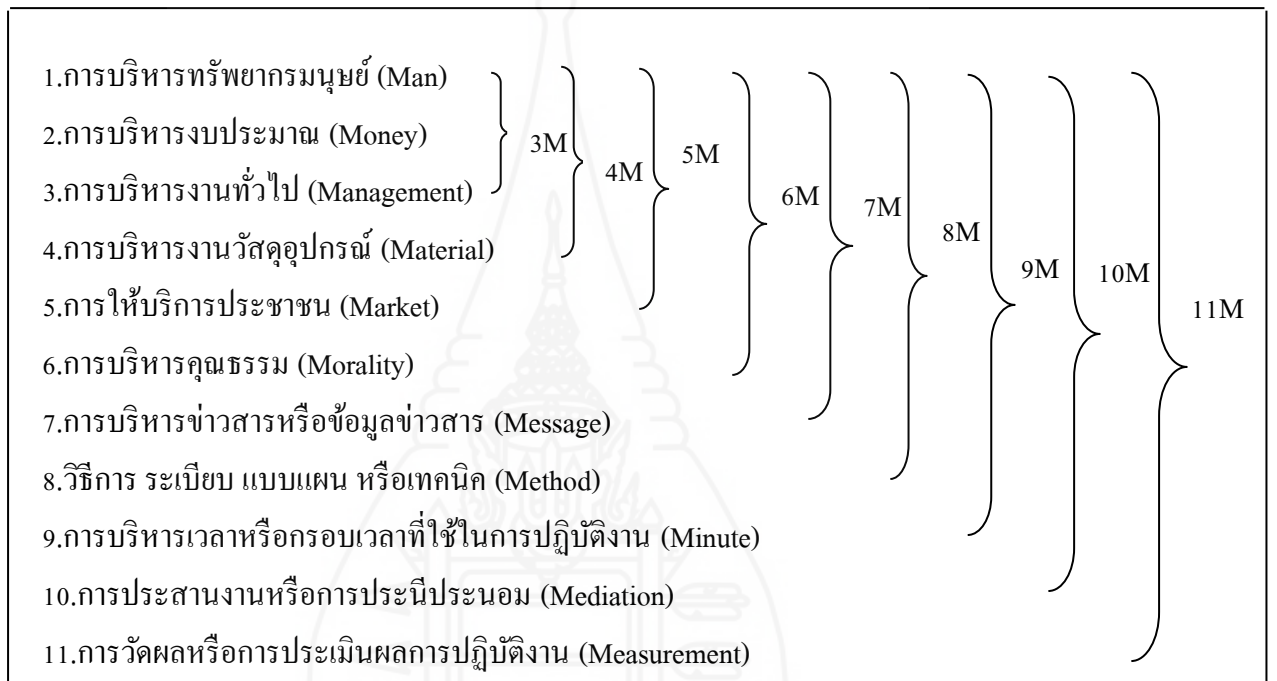
1. People คือ ทรัพยากรบุคคลหลายหลายสาขาวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งร่างกายและจิตใจที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่คุณภาพของคนเป็นหลัก
2. Purpose คือ จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ต้องกำหนดขึ้นให้เหมาะสมสอดคล้องกับงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและความต้องการของผู้บริหารเป็นสำคัญ
3. Process คือ กระบวนการปฏิบัติ ซึ่งเป็นภารกิจที่ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้กำหนดให้มีลักษณะเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับงานต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติ โดยให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อกัน
4. Price คือ ราคาสินค้าที่ถูกกำหนดออกมาและสามารถสร้างกลไกทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม เช่น สินค้าที่ผลิตออกสู่ตลาดใหม่ แล้วได้รับการต้อนรับจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรมั่นคงและอยู่รอดได้
5. Place หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและสามารถที่จะเอื้ออำนวยความสะดวก ความสะดวกสบายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง
6. Product หมายถึง ผลผลิตที่องค์กรต้องการให้ยื่นยื่นหรือรับรองในด้านคุณภาพ รวมถึงรูปลักษณ์ของผลผลิตที่จะนำออกสู่ตลาด ซึ่งจะให้ผลต่อองค์กรในด้านรายได้และชื่อเสียงตามมา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น.28-35) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริหารราชการแผ่นดิน ว่าเป้าหมายได้มีการระบุไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 คือ การบริหารราชการแผ่นดิน ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ โดยรัฐบาลต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน 6 ประการ ได้แก่ 1. การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศแบบยั่งยืน 2. ระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ 3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งพาตนเอง และสามารถตัดสินใจในกิจการการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองได้ 4. การพัฒนาระบบงาน ภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ 5. จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การบริหารสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน และ 6. การดำเนินการเกี่ยวกับงานภาครัฐ ให้ดำเนินการตามหลักนิติธรรม

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น.11) การจัดแบ่งตัวชีวิต การบริการจัดการ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชีวิตการจัดการจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่าง เช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชีวิตดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆเนื่องจากการบริหารจัดการมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น (1) บริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบ

แผนหรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อยๆตามเท่าที่ระบบการบริหารการจัดการยังคงพัฒนาและก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง โปรดดูภาพที่ 2.4

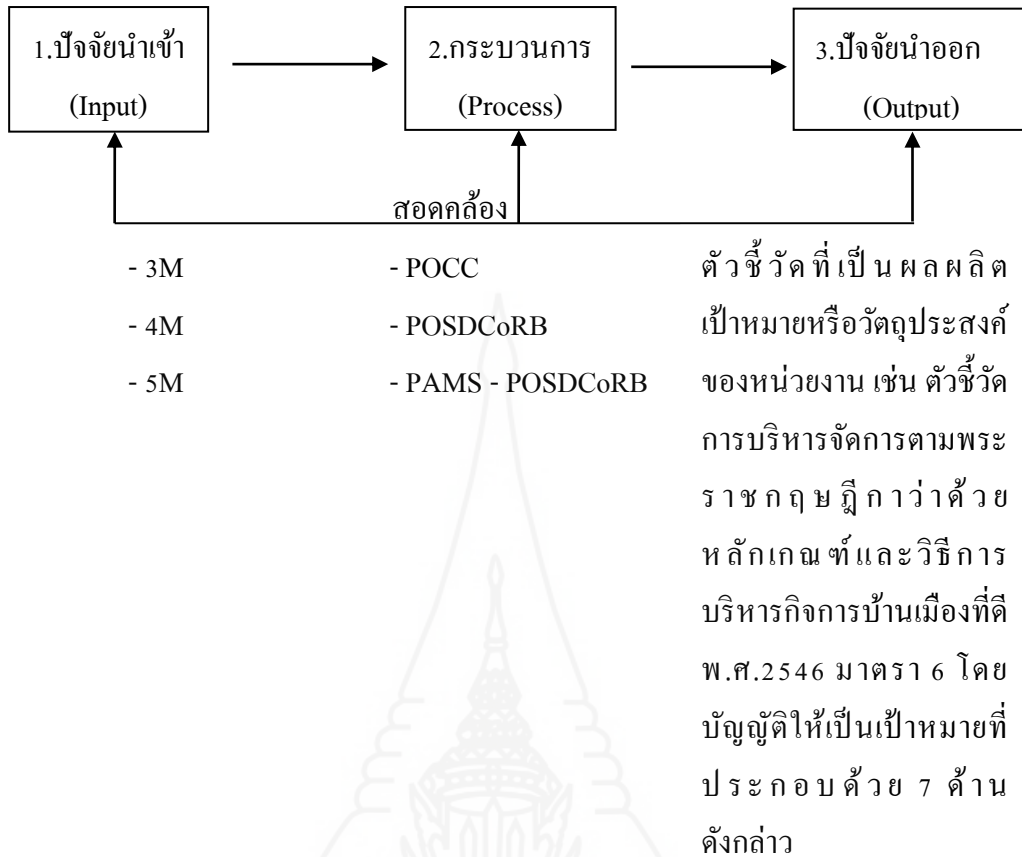


ภาพที่ 2.4 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M
ที่มา: วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553, น.24)

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่ประกอบด้วย การดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ หรือหมายถึงตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน / ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม (Controlling), ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ได้มีพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า พอลค์ (POCCC) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1973 กุลลิคและเออร์วิค (Gulick และ

Urwick) เรียกว่า โปสคอร็บ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating), การรายงาน (Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ.1972 ฮาร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold D.Koontz) เห็นว่า ประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า โปสคอล์ (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing), การอำนวยการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้นแนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ.1998 คูนต์ซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Wehrich) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โปสลล์ (POSLC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมานี้ยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แฟ้มส์-โปสคอร็บ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โปสคอร็บ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคตตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนด้านหรือขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3. ปัจจัยนำออก (Output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (End(s)) เป้าหมาย (Goal(s)) หรือวัตถุประสงค์ (Objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากกระบวนการในขั้นตอนที่สองตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำออก หรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (Profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (Non-profit) หรือแบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (Products) และตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (Services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น



ภาพที่ 2.5 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจุบันำเข้า กระบวนการ และปัจจุบันำออก
ที่มา: วิรัช วิรัช นิภาวรรณ (2553, น.25)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, น.62-65) ได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว ได้แก่ (1) 11M (2) PAMS-POSDCoRB (3) SWOT (4) Benchmarking (5) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (Management) เงิน (Money) คน (Man) และคุณธรรม (Morality) พบว่า

หนึ่ง เมื่อจัดแบ่งตามด้านวัตถุและจิตใจ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือตัวชี้วัดหลักทั้ง 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด ล้วนให้ความสำคัญกับด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ กล่าวคือ (1) 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุมากถึง 10 ด้าน ขณะที่เน้นด้านจิตใจเพียง 1 ด้าน คือ คุณธรรมหรือจริยธรรมเท่านั้น (2) PAMS-POSDCoRB หรือตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน ได้เน้นด้านวัตถุ 9 ด้าน และเน้นด้านจิตใจเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารคุณธรรมและด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (3) SWOT หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 4 ปัจจัย (4) Benchmarking หรือ

ตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 5 ด้าน และ(5) Balanced Scorecard หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 4 ด้าน/ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุ 3 ด้าน และเน้นด้านจิตใจ 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

สอง ถ้าจัดแบ่งตามงาน เงิน คน และคุณธรรม พบว่า (1) 11M และ (2) PAMS-POSDCoRB ครอบคลุมครบทั้งด้านงาน เงิน และคุณธรรม ในขณะที่ (3) SWOT และ (4) Benchmarking ครอบคลุมเฉพาะด้านงานเท่านั้น ส่วน (5) Balanced Scorecard) ครอบคลุมด้านงาน เงิน และคน โดยไม่ครอบคลุมด้านคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 4 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ 4 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน(Man)	คุณธรรม (Morality)
1.11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ 11 ด้าน	(3)การบริหารงานทั่วไป (Management) (4)การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7)การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (Method)	(2) การบริหารงบประมาณ (Money)	(3)การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	(5) การบริหารคุณธรรม (Morality)

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน(Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหารจัดการ 4 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	(9) การบริหาร เวลาหรือกรอบ เวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (Minute) (10)การประสาน งานหรือการ ประนีประนอม (Mediation)และ (11) การวัดผล หรือการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)			
2.SWOT 4 ด้าน/ปัจจัย	(1)จุดแข็ง (Strength)คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่ สนับสนุนภายใน หน่วยงาน (2)จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัย ที่ไม่สนับสนุน ภายในหน่วยงาน			

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ 4 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน(Man)	คุณธรรม (Morality)
	(3)โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดีหรือปัจจัย สนับสนุน ภายนอก หน่วยงานและ (4) ข้อจำกัดหรือ อุปสรรค (Threat) คือข้อด้อยหรือ ปัจจัยที่ไม่ สนับสนุนภาย นอกหน่วยงาน			
3. Bench-marking 5 ด้าน	(1) การปฏิบัติงาน หรือผลของการ ปฏิบัติงาน (2) กระบวนการ ดำเนินงาน (3) ผลลัพธ์ (4) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ แล(5)ยุทธศาสตร์			
4.Balanced Scorecard 4 ด้าน	(1) ด้านภายนอก องค์กร เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ และ	(4) ด้านการเงิน	(3) ด้านการ เรียนรู้และการ เจริญเติบโต	

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ 4 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน(Man)	คุณธรรม (Morality)
	2) ด้านภายใน องค์กร เช่น กระบวนการ บริหารงานภายใน หน่วยงาน			

ที่มา: วิรัช วิรัช นิภาวรรณ (2553, น.62)

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.2 ข้างบนนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและครอบคลุมของกรอบแนวคิด 11M เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวข้างต้นนี้ พบว่า ได้ให้ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, น.24-26) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่มเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยกลุ่มคำหลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้ได้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ซึ่งรวมทั้งใช้ในการจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหาด้วย ดังนี้

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการหรือทรัพยากรการจัดการ (management resources)

1. 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่าการบริหารงานทั่วไปหรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจและการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรมหรือจริยธรรมของบุคลากรของในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement

4. 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาด ผู้รับบริการ หรือประชาชนผู้รับบริการ)

5. 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการระเบียบแบบแผนหรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงานหรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ ขยายความหรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น ดังแสดง ไว้ใน ตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่าง ตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
1.การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ (Man)	1.1 หน่วยงานบรรจุแต่งตั้ง และใช้บุคลากรอย่าง เหมาะสมกับงาน	1.1 การร้องเรียนเรื่องการบริหาร แต่งตั้งการเข้าสู่ ตำแหน่ง และการใช้บุคลากรของหน่วยงานลดน้อยลง และหน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการ ยอมรับเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	1.2 หน่วยงานเห็น ความสำคัญของการพัฒนา คุณภาพของบุคลากร โดยให้ บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือการฝึกอบรมเป็น ประจำ	1.2 บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพ มีประสบการณ์ มีระดับการศึกษา มีการตื่นตัว และมีความมั่นใจในการ ปฏิบัติหน้าที่สูงขึ้น
	1.3 หน่วยงานเชิญบุคลากร ภายนอก เช่น ผู้มี ประสบการณ์ เข้ามาช่วย พัฒนา หรือให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่บุคลากรเป็น ประจำ	1.3 บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้และมีความคิดที่ กว้างขวางเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งความร่วมมือกับ บุคคลภายนอกมีเพิ่มมากขึ้น
	1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยน หรือยืมตัวบุคลากรจาก หน่วยงานอื่น	1.4 บุคลากรของหน่วยงานที่แลกเปลี่ยนกันมีความ สามัคคี ติดต่อกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกันมากขึ้น
	1.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ไม่สนับสนุนระบบ พวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น	1.5 การร้องเรียนและความขัดแย้งเรื่องทรัพยากร มนุษย์ลดน้อยลง ความร่วมมือภายในหน่วยงานเพิ่ม มากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารได้รับคำชม และได้รับการ ยอมรับเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
2. การบริหาร งบประมาณ (Money)	<p>2.1 หน่วยงานได้รับการ จัดสรรงบประมาณเพียงพอ แก่การบริหารจัดการ</p> <p>2.2 การรายงานการบริหาร งบประมาณของหน่วยงาน ถูกต้องตามระเบียบ</p> <p>2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ ตรวจสอบภายในด้าน งบประมาณอย่างเข้มงวด</p> <p>2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอกเข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจสอบ งบประมาณ</p> <p>2.5 หน่วยงานใช้จ่าย งบประมาณอย่างประหยัด มี ประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุด</p>	<p>2.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ดำเนิน กิจกรรมหรือ โครงการด้วยความสบายใจมากขึ้น บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น</p> <p>2.2 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดของรายงานลด น้อยลง ระบบการควบคุมตรวจสอบด้านงบประมาณ ได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับเพิ่มขึ้น</p> <p>2.3 ความระมัดระวังในการใช้จ่ายงบประมาณของ บุคลากรเพิ่มขึ้น ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในการ ใช้จ่ายงบประมาณลดลง และหน่วยงานได้ดำเนินการ ลงโทษบุคลากรที่กระทำความผิดด้านงบประมาณ อย่างจริงจัง</p> <p>2.4 หน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณเพิ่ม มากขึ้น การร้องเรียนเรื่องการทุจริตงบประมาณลด น้อยลง หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำชม รวมทั้งการ ยอมรับด้านการควบคุมและตรวจสอบงบประมาณเพิ่ม มากขึ้น</p> <p>2.5 การร้องเรียนเรื่องการทุจริต งบประมาณลดน้อยลง หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับด้านการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่ม มากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
3. การบริหารงาน ทั่วไป (Management)	<p>3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติ ตามแผน และประเมินผลแผน อย่างเป็นระบบ</p> <p>3.2 หน่วยงานมีการบังคับ บัญชาอย่างเป็นเอกภาพ</p> <p>3.3 หน่วยงาน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง</p> <p>3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ภาวะผู้นำสูง เช่น กล้า ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง</p> <p>3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความคิด ริเริ่ม ใช้ความรู้ในการปฏิบัติ ราชการ และคำนึงถึง ผลประโยชน์ของส่วนรวม เป็นหลัก</p>	<p>3.1 ขอบกพร่องหรือความผิดพลาดด้านการวางแผนของ หน่วยงานและบุคลากรด้นน้อยลง และหน่วยงานได้รับ คำชมและการยอมรับด้านการวางแผนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>3.2 ความซ้ำซ้อน และความขัดแย้ง ภายในหน่วยงานลดน้อยลง หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าภาพชัดเจน</p> <p>3.3 ความขัดแย้งหรือข้อบกพร่องด้านการรับข้อมูล ข่าวสารลดน้อยลง ผู้รับบริการหรือประชาชนรับทราบ ข้อมูล ข่าวสารและรู้จักหน่วยงาน ตลอดจนการ บริหารจัดการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นหน่วยงาน ได้รับคำชมด้านประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น</p> <p>3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้รับความร่วมมือ และ ยอมรับจากบุคลากรเพิ่มมากขึ้น การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหน่วยงานเกิดง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และการ สร้างสรรค์สิ่งใหม่เกิดมากขึ้น</p> <p>3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความเป็นสากล และ ได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้นการบริหารจัดการ สมัยใหม่ หลักวิชาการและนักวิชาการได้รับการ สนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนหรือ ส่วนรวม ได้รับผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
4. การบริหาร วัสดุอุปกรณ์ (Material)	<p>4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต้ะ แก้อี และ คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน</p> <p>4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต้ะ แก้อี และ คอมพิวเตอร์มากเพียงพอแก่ การปฏิบัติงาน</p> <p>4.3 หน่วยงานมีระบบการ บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ อย่างชัดเจน</p> <p>4.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุ อุปกรณ์ใหม่มาใช้ใน หน่วยงาน</p>	<p>4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความคงทน และ ใช้ประโยชน์ได้นานเพิ่มมากขึ้น คำร้องเรียนเกี่ยวกับ การด้อยคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ลดลง</p> <p>4.2 ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงาน รวมทั้ง บุคลากรของหน่วยงานและประชาชนได้ใช้ประโยชน์ จากวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน และมากเพียงพอ</p> <p>4.3 การใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานเป็นระเบียบ สอดคล้อง และประหยัดเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและการสนับสนุนจากบุคลากรเกี่ยวกับ ระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น</p> <p>4.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมีแนวโน้มที่จะมีและใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยบุคลากรของหน่วยงานมี ความหวังที่จะได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ใหม่เพิ่มมากขึ้น</p>
5. การบริหาร คุณธรรม (Morality)	5.1 บุคลากรของหน่วยงาน นำหลักธรรม เช่น ความ ซื่อสัตย์สุจริตมาใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่	5.1 บุคลากรของหน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ราบรื่น ความขัดแย้งและการร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติหน้าที่ลดน้อยลง

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	<p>5.2 บุคลากรของหน่วยงานมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>5.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่</p> <p>5.4 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบวินัย อย่างเคร่งครัด</p> <p>5.5 บุคลากรของหน่วยงานใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน หรือให้พวกพ้อง</p>	<p>5.2 บุคลากรของหน่วยงานมีความสุข มีความสามัคคีและความร่วมมือภายในหน่วยงานมีเพิ่มมากขึ้น ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น</p> <p>5.3 บุคลากรของหน่วยงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เพิ่มขึ้น</p> <p>5.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารได้นำหลักเกณฑ์ กฎระเบียบมาใช้บังคับจริงจังเพิ่มมากขึ้น และการร้องเรียนบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ลดน้อยลง</p> <p>5.5 ประชาชนได้รับความเดือนร้อน ขาดความไว้วางใจ และการร้องเรียนบุคลากรของหน่วยงานที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หรืออำนาจอย่างไม่สุจริตเพิ่มมากขึ้น และเกิดความแตกแยก หรือความไม่ไว้วางใจกันภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น</p>
6. การให้บริการประชาชน (Market)	6.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น	6.1 ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม แสดงความคิดเห็น รวมทั้งติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการหรือการให้บริการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอประเด็นเสนอปัญหา และเสนอแนว

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
		ทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ หน่วยงาน อีกทั้งการกล่าวหาและการร้องเรียนเรื่อง หน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความ ความคิดเห็นน้อยลง
6.2 หน่วยงานให้บริการใน ลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	6.2 หน่วยงานให้บริการใน ลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	6.2 ผู้รับบริการหรือประชาชนพึงพอใจชื่นชม และให้ ความร่วมมือกับบุคลากรของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
6.3 หน่วยงานดำเนินงาน โดยยึดถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	6.3 หน่วยงานดำเนินงาน โดยยึดถือผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก	6.3 ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับผลประโยชน์ เกิด ความพึงพอใจ ให้คำชมและให้ความร่วมมือเพิ่มมาก ขึ้น
6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการ ให้บริการประชาชน	6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการ ให้บริการประชาชน	6.4 ปริมาณข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลสำหรับการ ให้บริการเพิ่มมากขึ้นบุคลากรของหน่วยงานได้ ให้บริการด้วยความมั่นใจ และตรงกับความต้องการ ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น
6.5 หน่วยงานประเมินผล ความต้องการของประชาชน	6.5 หน่วยงานประเมินผล ความต้องการของประชาชน	6.5 ผู้บริหารของหน่วยงานคำนึงได้ถึงความสำคัญของ ความต้องการของประชาชนเพิ่ม มากขึ้น หน่วยงานได้ นำตัวชี้วัดทางวิชาการมาใช้ในการประเมินผล และ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลความต้องการของ ประชาชนเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
7. การบริหาร ข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Message)	<p>7.1 หน่วยงานนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ใน การปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก เพียงพอ</p> <p>7.2 ข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานเชื่อถือได้</p> <p>7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการ สนับสนุนการรับและส่ง ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารเป็นเครือข่าย และเป็นระบบ</p>	<p>7.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เห็นถึงความสำคัญของ ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มมากขึ้น ปริมาณข้อมูลข่าวสารมีเพิ่มขึ้น และ บุคลากรของหน่วยงานได้แสดงถึงความพร้อมของ ข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่าง ชัดเจน</p> <p>7.2 หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และคำชมด้านข้อมูล ข่าวสารจากผู้รับบริการหรือประชาชนเพิ่มขึ้น และ ผู้รับบริการหรือประชาชนขอรับข้อมูลข่าวสารจาก หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น</p> <p>7.3 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับการรับส่ง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานมิให้เห็นอย่างชัดเจน มี หลักฐานที่ปรากฏว่าหน่วยงานรับและส่งข้อมูล ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรของ หน่วยงานได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการรับส่ง ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง</p> <p>7.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เปิดเผยแผนผังหรือ ความสัมพันธ์อย่างมีระบบเป็นเครือข่ายของการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ รวมทั้งปริมาณ ข้อมูลข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของ เครือข่ายมีเพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของข้อความที่ขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือเป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุมและการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน	7.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนรวมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด
8. วิธีการระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค (Method)	<p>8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายหรือยึดถือหลักนิติธรรม</p> <p>8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด</p> <p>8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา</p> <p>8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องวิธีการ และเทคนิคในการ</p>	<p>8.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดอำนาจหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ในกฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน รวมทั้งได้ปรับปรุงขั้นตอน และหลักเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ อีกทั้งผู้บริหารของหน่วยงานได้ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการบริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว</p> <p>8.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบอย่างเข้มงวด นอกจากนั้นการลงโทษบุคลากรที่ฝ่าฝืนมีเพิ่มมากขึ้น</p> <p>8.3 บุคลากรของหน่วยงานได้กำหนดวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการเพิ่มมากขึ้นพร้อมทั้งได้ประเมินผลวิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ</p> <p>8.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมเรื่องวิธีการ และเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจวิธีการ และเทคนิคในการ</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	ปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ 8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรนำ วิธีการ หรือเทคนิคมาใช้ในการ ปฏิบัติหน้าที่	ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำความรู้ที่ได้จาก การฝึกอบรมนั้น ไปปรับใช้อย่างชัดเจน 8.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมดูแลบุคลากรใน เรื่องการนำวิธีการ หรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติ หน้าที่อย่างต่อเนื่อง และนำมาประกอบการพิจารณา เลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย
9. การบริหาร เวลา หรือกรอบ เวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (Minute)	9.1 หน่วยงานมีนโยบาย สนับสนุนการปฏิบัติ ราชการด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา 9.2 หน่วยงานกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติ ราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจน และปฏิบัติตามอย่าง เคร่งครัด 9.3 หน่วยงานลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการเพื่อให้ งานหรือกิจกรรมแล้วเสร็จ โดยเร็ว	9.1 ผู้บริหารของหน่วยงานมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนใน การสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยความ รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ในเวลาเดียวกัน ได้ สนับสนุนให้บุคลากรนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง 9.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ กรอบเวลา หรือระยะเวลาในการปฏิบัติ ราชการทุกขั้นตอน และทุกกิจกรรมที่ชัดเจน พร้อมทั้ง ควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด ต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น 9.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด มาตรการ และได้สนับสนุนให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ รวมทั้งได้ประเมินผลการลดขั้นตอน และลดระยะเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกิจกรรมของบุคลากรอย่าง ชัดเจน และต่อเนื่อง อีกทั้งการกล่าวหาหรือการ ร้องเรียนเรื่องบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าลดน้อยลง

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	<p>9.4 บุคลากรของหน่วยงาน พักผ่อนหรือเลื่อนวันเวลา การปฏิบัติราชการเป็น ประจำ</p> <p>9.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับเวลา หรือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติ หน้าที่</p>	<p>9.4 ผู้รับบริการหรือประชาชนไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกและการบริการที่ดีในเรื่องการปฏิบัติ ราชการตามกำหนดเวลาเท่าที่ควร ประชาชนขาดความ เชื่อมั่นในการนัดหมายของหน่วยงาน นอกจากนั้น การร้องเรียนเรื่องการเลื่อนวันเวลา หรือความล่าช้าใน การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น</p> <p>9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมดูแลการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาอย่าง ใกล้ชิด และต่อเนื่องอีกทั้งการลงโทษบุคลากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาลดน้อยลง</p>
<p>10. การ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม (Mediation)</p>	<p>10.1 หน่วยงานประสานงาน ภายในและภายนอกของ หน่วยงานอย่างชัดเจน</p> <p>10.2 หน่วยงานวางระบบ การประสานงานกับ หน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการปฏิบัติราชการ</p>	<p>10.1 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากรได้ ติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ และร่วมมือกับ หน่วยงานและบุคลากรอื่นทั้งภายในและภายนอก อย่างเด่นชัดเพิ่มมากขึ้น ความสามัคคีปรากฏชัดเจน มากขึ้นขณะที่ความแตกแยก หรือความขัดแย้งลด น้อยลง</p> <p>10.2 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากรได้ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการกล่าวหา และการร้องเรียนบุคลากรลดน้อยลง</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	<p>10.3 หน่วยงานใช้เวลา สำหรับการประสานกับ หน่วยงานอื่นอย่างมาก เพียงพอ</p> <p>10.4 หน่วยงานจัดการ ฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการ ประสานงานในการปฏิบัติ หน้าที่เป็นประจำ</p> <p>10.5 หน่วยงานปรึกษาหารือ กับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่ง หน้าที่การปฏิบัติราชการที่ ซ้ำซ้อนกัน หรือคล้ายคลึง กันของแต่ละหน่วยงานให้ ชัดเจนขึ้น</p>	<p>10.3 หน่วยงานได้กำหนดเวลาประชุมเรื่องการ ประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำและ ต่อเนื่อง โดยการประชุมร่วมกันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น</p> <p>10.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมเรื่องการ ประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้ เข้าใจเรื่องการประสานงานเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน</p> <p>10.5 การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ซ้ำซ้อนกัน หรือ คล้ายคลึงกันระหว่างหน่วยงานลดน้อยลง อีกทั้งความ ขัดแย้งกันระหว่างหน่วยงานในเรื่องการปฏิบัติ ราชการที่ซ้ำซ้อนกันลดน้อยลง</p>
<p>11. การวัดผลหรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)</p>	<p>11.1 หน่วยงานมีระบบการ วัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงานที่ได้ มาตรฐาน และชัดเจน</p> <p>11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงาน</p>	<p>11.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้นำระบบการวัดผล หรือการประเมินผลที่เป็นสากลและทันสมัยเข้ามา ปรับใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมกันนั้น ขั้นตอนของมาตรการและหลักเกณฑ์ สำหรับการวัดผล หรือการประเมินผลชัดเจนขึ้นและ เพิ่มมากขึ้น</p> <p>11.2 ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงานของ</p>

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จ ของข้อความที่ขยายการ ดำเนินงานของตัวชี้วัดหลัก แต่ละด้านให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ(หมายถึงระดับความสำเร็จ ของผลการดำเนินงาน ผลของความสำเร็จหรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงานต้องการ หรือ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน 11.3 หน่วยงานควบคุม ตรวจสอบการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างเข้มงวดหรือหน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	บุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ รับรู้แสดงทัศนะ เสนอ ประเด็น เสนอปัญหา 11.3 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการในการวัด หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้นและได้ดำเนินการเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการวัดผล หรือการ ประเมินผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
	11.4 หน่วยงานฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรในเรื่อง การวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเป็นประจำ	11.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการฝึกอบรม หรือ การพัฒนาในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลอย่าง ต่อเนื่องทำให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำความรู้ที่ ได้จากการฝึกอบรม และการพัฒนานั้นไปปรับใช้ อย่างชัดเจน
	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน เห็นถึงความสำคัญและ ความจำเป็นของการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมดูแลบุคลากรใน เรื่องการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารได้นำผลการ ประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง ของบุคลากรด้วย

ปริศนา ศรีทิพย์ (2556, น.21-24) แนวคิดในเรื่องการบริหารจัดการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปสาระที่สำคัญที่มีผลต่อการบริหารงาน ที่น่าสนใจ ดังนี้

ทฤษฎีการจัดการเชิงบริหาร (Administrative management) ว่า มีนักทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ Henry Fayol ได้พัฒนาหลักการบริหาร 14 หลักการ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of labour) ตามความถนัดหรือความชำนาญ คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะจะเป็นงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค จะต้องแบ่งเป็นกิจกรรมของงาน (Tasks) และต้องแบ่งเป็นกิจกรรมย่อยของงาน (Sub-tasks) หรือแม้จะเล็กกว่านั้นจนกว่าจะเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การจัดสถานที่ และการประเมินผล สำหรับงานย่อย เช่น ในงานจัดอบรมจะประกอบด้วยงานต้อนรับ งานลงทะเบียน งานพิธีกร เป็นต้น

2. หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชา (Authority) ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่งได้นั้นต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย ผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการอย่างชอบธรรมและมีสิทธิในการตัดสินใจ และผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจของตนเองที่มาจากคำสั่งการ

3. หลักการเกี่ยวกับมีระเบียบวินัย (Discipline) โดยถือว่าระเบียบวินัยในการทำงานนั้น เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้ โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เรื่องดังกล่าวนี้จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นตัวอย่างที่ดี ข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุด ซึ่งการตั้งกฎระเบียบนั้น เพื่อใช้เป็นมาตรฐานที่สมาชิกในองค์กร ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตาม การมีกฎระเบียบที่ดีนั้นเกิดจากการที่องค์กรมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและมีความเข้าใจอย่างชัดเจนและรับรู้ตรงกันเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ และมีความยุติธรรมและเสมอภาคในการลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืน

4. หลักความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) ผู้ปฏิบัติรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว คือ ในการกระทำใดๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่ง ด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้จะช่วยให้สามารถจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนกงาน และระหว่างบุคคลในองค์กรให้หมดไป

5. หลักความเป็นเอกภาพในทิศทาง (Unity of direction) ทุกกิจกรรมต้องมุ่งบรรลุจุดหมายขององค์กรกิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกันควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน เป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน

6. หลักผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นรองผลประโยชน์ขององค์การ (Subordination of individual interest to general interest) หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่างๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์การ) นั้น ผลประโยชน์ส่วนตัวได้เสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดทั้งหมด

7. หลักความยุติธรรมต่อทั้งนายจ้างและลูกจ้าง (Remuneration) การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งเป็นการให้รางวัลแก่บุคคลในองค์การที่ทำความดีความชอบให้องค์การ หลักการให้รางวัลนั้น ต้องมีความยุติธรรมกับทุกคนเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับคนทำงานทุกคน และสร้างขวัญให้คนนั้นกระตือรือร้นที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไป

8. หลักการรวมศูนย์อำนาจ (Centralization) ผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจ แต่ผู้ปฏิบัติก็ควรมีอำนาจอย่างเพียงพอด้วย หมายถึง ว่าในการบริหารจะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้ควบคุมส่วนต่างๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมากน้อยเพียงใดก็ย่อมแล้วแต่กรณี เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพของงาน การที่ศูนย์รวมอำนาจมากเท่าใด ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่ต้องทำตามคำสั่ง ดังนั้น ผู้จัดการระดับสูงจะสามารถควบคุมกิจกรรมขององค์การและให้หลักประกันว่าองค์การจะดำเนินไปตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ แต่การดำเนินการในลักษณะนี้ ในทางปฏิบัติจะทำได้ยากเพราะบุคลากรเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด และการตอบสนองต่อปัญหาจะต้องใช้เวลามากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นจะไม่ใช่การสนใจผู้จัดการระดับกลาง และผู้จัดการระดับต้น ตลอดจนทำให้ความยืดหยุ่นและการปรับตัวมีน้อยลง

9. หลักการมีสายบังคับบัญชา (Hierarchy/scalar chain) จากบนลงล่าง มีเส้นทางการติดต่อสื่อสารด้วย โดยปกติแสดงเป็นแผนภาพ สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบัญชาดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย

10. หลักความเป็นระเบียบแบบแผน (Order) วัสดุอุปกรณ์และผู้ปฏิบัติควรให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติควรรับผิดชอบงานหรืออยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (Right person should be in the right place) ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ที่ใดของส่วนรวม ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง

11. หลักความเสมอภาค (Equity) เป็นมิตรและมีความยุติธรรมต่อผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารี และความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ เพื่อให้ได้มา

ซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน เพื่อเป็นการปฏิบัติในทุกๆ ด้าน แก่ทุกคน ในองค์กร อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หลักความเสมอภาคเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยแรงจูงใจแก่บุคคลในองค์กรให้ทำงานร่วมกันได้อย่างดี

12. หลักความมั่นคงในการทำงาน (Stability of staff) กล่าวว่า ทั้งผู้บริหารและคนงาน จะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้อง สิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13. หลักความริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เนื่องจากว่า คนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตัวเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ย่อยได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้าง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือ กระทำสิ่งต่างๆ โดยปราศจากการสั่งการของผู้บังคับบัญชา โดยจะสร้างจุดแข็งและนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรได้ ทั้งนี้ ความคิดของคนงานในระดับล่างอาจช่วยให้หัวหน้างานนำไปใช้เป็น ประโยชน์ในการทำงานได้

14. หลักความสามัคคีหรือความเป็นหนึ่งใจเดียวกัน (Spirit de corps) เน้นถึงความ จำเป็นที่ต้องทำงานเป็นกลุ่มเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Teamwork) และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานภายในกลุ่ม ซึ่งเป็น ความรู้สึกในหน้าที่และความรับผิดชอบของคนงานในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเชื่อว่าการให้ความร่วมมือ การทำงานเป็นกลุ่มและมีการ ติดต่อกับสื่อสารที่ดี สามารถสร้างทีมงานและสปิริตเพื่อให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มและองค์กรจะได้ เป็นส่วนสำคัญในผลสำเร็จของงาน

หลักการของ Fayol หลายประการถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่ก็มีข้อวิจารณ์บาง ประการ เช่น หลักการแบ่งงานกันทำตามความถนัดหรือตามความชำนาญเฉพาะทาง ในกรณีที่เป็น องค์กรขนาดใหญ่ อาจทำให้สานการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน เป็นต้น

สรุปการบริหารจัดการองค์กรหมายถึง กระบวนการของการวางแผนการจัดองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่นๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และ เครื่องจักร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม เพื่อใช้กำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยศึกษาจากนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้ ดังนี้

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2542, น.43-45) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของทุกฝ่ายในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการจึงทำให้คนเกิดการเรียนรู้ เพราะสิ่งที่เกิดขึ้น โดยสามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ ซึ่งเป็น การเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการให้ประชาชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมอุดมการณ์ นโยบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

อำนาจ สิทธิแสง (2544, น.41) ได้กล่าวถึง ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนและ ได้สรุปเป็นหัวข้อของการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้าน ในการพัฒนาชนบท เพื่อเชื่อมโยง ไปสู่การมีส่วนร่วมขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในฐานะองค์กรท้องถิ่นและเป็นตัวแทนของ ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนประถมศึกษา คือ

1. มีส่วนร่วมในการคิด ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
2. มีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน
3. มีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน
4. มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
5. มีส่วนร่วมในการประเมิน
6. มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ

สัมฤทธิ์ การเส็ง (2545, น.11) กล่าวว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วมมี ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิด และอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็น ไปได้มากกว่าการคิดเพียงคนเดียว
2. การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะที่เดียวกัน ก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ทดสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือไม่
3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ใน การทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์
4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถ และทักษะใน การทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจ และความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น

5. การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้นและส่งเสริมให้การปรับปรุงงานมีความเป็นไปได้สูง ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, น.32) กล่าวว่าไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง การที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ร่วมมือ ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในขั้นตอนต่างๆของการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ โดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมการพัฒนาภูมิปัญญา การรับรู้สามารถวิเคราะห์ และตัดสินใจเพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง

แช่ฟฟิน (Chapin, 1977 อ้างถึงใน พันชนภัทร วานิช, 2549, น.40-41) ได้เสนอเครื่องมือชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคม โดยกำหนดระดับความสำคัญของการร่วมกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรของชุมชน ดังนี้

1. การมีความสนใจและร่วมประชุม ได้แก่ การให้ความสนใจติดตามข่าวสารต่างๆของส่วนร่วมและการเข้าร่วมประชุมเสนอแนะต่างๆในที่ประชุมในกิจกรรมของส่วนรวม
2. การให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ได้แก่ การอุทิศเงินเวลาให้แก่ส่วนรวม
3. การเป็นสมาชิกและกรรมการ ได้แก่ การอุทิศแรงงานในการทำกิจกรรมของส่วนรวมโดยการสมัครเป็นสมาชิก
4. การเป็นเจ้าของหน้าที่ ได้แก่ การยอมรับใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจสั่งการ

วรรณ วลัยวานิช (2549, น.45) ได้กำหนดรูปแบบของการมีส่วนร่วมของบุคคลไว้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง คือ รูปแบบที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม หรือเข้ามาเกี่ยวข้องร่วมตัดสินใจในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน จนกว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลเสร็จสมบูรณ์
2. การมีส่วนร่วมที่ไม่แท้จริง คือ รูปแบบที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม หรือเข้ามาเกี่ยวข้องในลักษณะหนึ่งลักษณะใด หรือในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง เท่านั้น

โดยแท้จริงแล้วกระบวนการมีส่วนร่วมไม่อาจสามารถกระทำได้ในทุกประเด็นแต่การมีส่วนร่วมของบุคคลจะมีอยู่ในเกือบทุกกิจกรรมของสังคม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและประเด็นการพิจารณาที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขพื้นฐานการมีส่วนร่วมว่าจะต้องมีอิสรภาพ มีความเสมอภาค และมีความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อให้การมีส่วนร่วมดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประพันธ์พงศ์ ทิณพงษ์ (2551, น.21) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง การเห็นพ้องต้องกันนั้นจะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการ นั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติการ ทั้งหมดโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวที่ทำให้การปฏิบัติการบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลง ที่ต้องการ

ประชุม สุวดี (2551, น.35) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของบุคคล เกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้มีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น จะต้องมีความสามารถในการค้นหาความต้องการ วางแผนการบริหารจัดการ การบริการองค์กรตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. เป็นบุคคลที่มีความพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือ ผู้นั้นจะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจวัฒนธรรม และกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

3. เป็นบุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจสมัครใจที่จะเข้าร่วมถึงเห็นผลประโยชน์ของการเข้าร่วม จะต้องไม่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วม โดยที่ตนเองไม่ประสงค์จะเข้าร่วม

4. เป็นบุคคลที่ต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้มีโอกาสที่จะเข้าร่วม ซึ่งถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจ และกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม บุคคลจะต้องมีโอกาสและมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง

สำหรับลักษณะการมีส่วนร่วมของบุคคลโดยทั่วไปแล้ว ยังมีปัจจัยอีกหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม อาชีพและรายได้ เป็นต้น

สันติชัย เอื้องประสิทธิ์ (2551, น.65) ได้กล่าวว่าสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากรเอง การที่จะสามารถทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้นนั้นผู้นำจะต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนร่วมในองค์กร

สมลักษณะ ไชยเสรีรัฐ (2549, น.142-149) ได้แบ่งแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมเป็น 3 ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน (Public) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) และด้านภาครัฐ โดยการมีส่วนร่วม (Participation) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับ และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) ต้องสร้างสำนึกให้ทั้งภาครัฐและประชาชน มีความตระหนัก การรับรู้ การยอมรับในสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่าย โดยภาครัฐนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องสร้างสำนึกใหม่ว่ากิจการที่ตนรับผิดชอบไม่ใช่ “รัฐกิจ” หรือ “กิจการของรัฐ” ที่ตนเท่านั้น มีสิทธิตัดสินใจ แต่เป็นสาธารณกิจที่สาธารณชนชอบที่จะมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมกระทำ หรือตรวจสอบ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปรับทัศนคติให้ได้เช่นนี้ ก็จะต้องเผชิญกับสถานะที่อาจเกิดข้อขัดแย้งกับประชาชนกลุ่มที่ต้องการมีส่วนร่วมได้ ส่วนภาคประชาชน การตระหนัก การรับรู้และยอมรับในสิทธิและหน้าที่ตลอดจนการมีส่วนร่วมนั้น ต้องเข้าใจว่าตนและผู้อื่น ต่างก็มีสิทธิหน้าที่และส่วนร่วมเสมอกันตามหลักการเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องยอมรับการรอมชอมและประสานประโยชน์ มิฉะนั้นความแตกต่างในผลประโยชน์และจุดยืน จะนำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรงในที่สุด

2. ทัศนคติ (Attitude) ต้องสร้างความเข้าใจและปรับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐและภาคประชาชนทั้งสองฝ่าย ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือภาครัฐจะต้องเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเรื่องที่ต้องส่งเสริมเพื่อประโยชน์หลายประการ อาทิ เพื่อการได้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและความคิดที่หลากหลาย รวมทั้งบุคลากรภาครัฐผู้รับผิดชอบด้านการมีส่วนร่วม จะต้องมีความดีต่อประชาชนและต่อกระบวนการมีส่วนร่วม มีการปรับปรุงบทบาทและค่านิยม ตลอดจนต้องมีความอดทนในการทำงานกับประชาชน เพราะการมีส่วนร่วมต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ต้องทำอย่างต่อเนื่อง และมีความจริงใจต่อประชาชน ในขณะที่เดียวกันภาคประชาชนเองก็ควรมีท่าทีที่เข้าใจความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการมีส่วนร่วมและต่อเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการมีส่วนร่วมบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากทั้งสองฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมและต่อกันแล้ว ความร่วมมือ “ประชารัฐ” ก็จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

3. การเป็นตัวแทน (Representation) การสรรหาและคัดเลือกตัวแทน จะต้องคำนึงถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลายทุกกลุ่มนั้นมีตัวแทนเข้าไป

ร่วมด้วย จะได้ ประสานผลประโยชน์กันจนลงตัวและเกิดความเป็นธรรมขึ้น รวมทั้งควรคำนึงถึง คุณสมบัติของตัวแทนที่ต้องการด้วย โดยพิจารณาจากคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะและความสามารถที่เกื้อหนุนกัน ความสอดคล้องของเทคโนโลยี วัตถุประสงค์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร การตอบสนองซึ่งกันและกัน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงด้านการเงิน ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น เป็นต้น นอกจากนี้ กลุ่มที่เป็นตัวแทนจะต้องมีความน่าเชื่อถือจากกลุ่มทั้งหลาย หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย และมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องตระหนักถึง คือสมาชิกที่เป็นตัวแทน ต้องมีความรู้สึกที่จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน

4. ความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) การมีส่วนร่วมนั้น ต้องสร้างให้สมาชิกมีความเข้าใจและมีความจริงใจในการเข้าร่วม สิ่งที่จะได้ตามมาคือความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) ในองค์กร โดยการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจกันนั้น ต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน กำหนดให้เป็นรูปธรรมและเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งการสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา ความไว้วางใจกันและกัน เป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจอาจทำได้คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมาครบถ้วน รวมทั้งต้องมีการติดต่อระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอบ่อยครั้ง และทำอย่างตั้งใจทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้าง และดำรงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นและความไว้วางใจการร่วมมือซึ่งกันและกัน

5. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information-sharing) สร้างกลไกเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่ทำให้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านที่เป็นข้อเท็จจริงและด้านที่เป็นความคิด ความรู้สึก ความคาดหวัง ได้ถูกแสดงออกมาอย่างหลากหลายกลุ่ม ลึกและสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น ซึ่งจะทำการวินิจฉัยปัญหาและการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่มีหลากหลาย และตรงกับความต้องการมากขึ้น ผลที่ตามมาคือทำให้การตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนดำเนินไปได้อย่างรอบรู้ รอบคอบและรอบด้านยิ่งขึ้น โดยการที่ประชาชนจะมีส่วนร่วม ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ และมีข้อมูลข่าวสารเพียงพอ ในนโยบายที่ตนต้องการมีส่วนร่วม ข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นของหน่วยงานที่เป็นผู้ริเริ่มนโยบาย บางส่วนเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการและองค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้นประชาชนที่สนใจการมีส่วนร่วมกับนโยบายใดอาจไปขอความร่วมมือและข้อมูลจากบุคคลและองค์กรเหล่านั้น

6. นันทามติ (Consensus) การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างฉันทามติ โดยการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้าร่วม ในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อนร่วมกัน หาทางออก

สำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในทางสันติ เป็นที่ยอมรับหรือเป็นฉันทามติของประชาสังคม ซึ่งทุกคนยินยอมเห็นพ้องต้องกันในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการมีส่วนร่วม โดยเสาหลักของการมีส่วนร่วมที่ดีก็คือการที่ประชาชนสามารถที่จะร่วมมือกัน ลดความขัดแย้ง สร้างข้อตกลงที่มั่นคงยืนยาว การยอมรับระหว่างกลุ่ม และหาข้อสรุปร่วมกันได้ทุกฝ่าย แม้ว่าอาจจะมีความเห็นที่แตกต่างกันก็ตาม ก็ต้องสามารถที่จะปรับความเห็นที่ต่างกัน โดยการเจรจาหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับกันได้อย่างสันติวิธี เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เห็นพ้องหรือฉันทามติร่วมกันได้ทุกฝ่าย

7. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) องค์การการมีส่วนร่วมต้องสร้างให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในองค์กร ก็จะต้องจัด กิจกรรมที่ทำให้มีการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นของกันและกันเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two ways communication) ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การลดอคติที่มีต่อกันและเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่าง ผู้ที่เข้าร่วม สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นกลไกที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้ง ที่อาจจะเกิดขึ้นหรือกรณีที่มีความขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วก็จะเป็นกลไก ที่ช่วยบรรเทาความขัดแย้งให้ลดระดับความรุนแรงลงได้ ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนก็ เพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและรับการสนับสนุนจากสาธารณชน ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชน และให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการที่นำเสนอหรือนโยบายรัฐ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับทุก ๆ คน

8. ความประสงค์หรือความมุ่งหมาย (Purpose) ต้องกำหนดความประสงค์หรือความมุ่งหมายในการมีส่วนร่วมไว้อย่างชัดเจนว่าเป็นไปเพื่ออะไร ผู้เข้าร่วมจะได้ตัดสินใจถูกว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ การมีความมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุชัดเจน จะนำทางให้สมาชิกผู้เข้าร่วมได้เข้าใจตรงกันและเดินไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความเป็นเอกภาพทางความคิดเห็น เอกภาพในการดำเนินกิจกรรม และความเข้มแข็งขององค์กร นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมต้องมีกิจกรรมเป้าหมายในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องระบุลักษณะของกิจกรรมว่า มีรูปแบบและลักษณะอย่างไร เพื่อที่ประชาชนจะได้ตัดสินใจว่า ควรเข้าร่วมหรือไม่ รวมทั้งขั้นตอนของกิจกรรมจะต้องระบุไว้ในกิจกรรมแต่ละอย่างมีกี่ขั้นตอน และประชาชนสามารถเข้าร่วมในขั้นตอนใดบ้าง

9. การประเมินผล (Appraisal) ต้องมีระบบการประเมินผล เนื่องจากการประเมินผลเป็นขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการมีส่วนร่วม และถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรใดที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม โปร่งใส และซัดทศนคติส่วนตัวออกได้มากที่สุด ถือว่าองค์กรนั้นใช้เครื่องมือนี้ได้อย่างได้ผลและเกิดประโยชน์ ในทำนองเดียวกันการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เช่นเดียวกัน ซึ่งผลของกระบวนการประเมินผลก็จะกลายเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผน เพื่อนำปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลงาน (Performance appraisal) จึงต้องเริ่มตั้งแต่การเข้าร่วมควบคุม ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล ร่วมบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่จัดทำไว้ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

10. ความโปร่งใส (Transparency) ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรการมีส่วนร่วมให้มีความโปร่งใส เนื่องจากการมีส่วนร่วมนั้น เป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ สำหรับการตัดสินใจของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินการ ลดการทุจริตและข้อผิดพลาดของนโยบาย แผน โครงการลงได้ โดยการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในองค์กร ซึ่งความโปร่งใสเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย ความไว้วางใจ การเปิดเผยข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล และกระบวนการตรวจสอบ

11. ความเป็นอิสระ (Independence) องค์กรการมีส่วนร่วมจะต้องมีความเป็นประชาธิปไตย โดยการให้เกียรติ ยอมรับความคิดเห็นของกันและกัน สมาชิกทุกคนในองค์กรมีอิสระทางความคิด การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจ จะเป็นปัจจัยให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งหลักการและเงื่อนไขสำคัญของการมีส่วนร่วมประการหนึ่งคือ ความเป็นอิสระ หรือความสมัครใจที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วม การบังคับไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการคุกคาม การระดม และการว่าจ้าง ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วม

12. ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง (Onward-doing) องค์กรการมีส่วนร่วม ต้องเปิดโอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนทำให้เกิดประสบการณ์ การเรียนรู้ใหม่ ความคิดใหม่ที่ท้าทายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐจะต้องเตรียมประชาชนให้มีความพร้อมและเห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วมด้วยการให้ความรู้ และการสร้างความเข้าใจในบทบาทของการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญ ที่จะทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งบอกถึงความเข้มแข็งของการมีส่วนร่วม รวมทั้งจะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและสังคม

13. เครือข่าย (Network) ส่งเสริมให้มีการฝึกกำลังร่วมกันของทั้งภาครัฐ และภาคประชาชนในลักษณะเครือข่ายคือ การที่จะต้องมาทำความเข้าใจกัน มาฝึกกำลังกันเป็นหนึ่งเดียวที่สำคัญต้องเป็นไปเพื่อสร้างผลประโยชน์ในเชิงการทำงานร่วมในรูปกิจกรรม โครงการ แผนงาน ที่จะต้องอาศัยความร่วมมือกัน ต้องฝึกกำลังขอความร่วมมือ หรืออาศัยการทำกิจกรรมร่วมมือกันหลายองค์กร ซึ่งเครือข่ายความร่วมมือจะต้องเกิดขึ้นจากวิถีคิดของสมาชิก ผู้บริหาร และบุคคลในชุมชนเป็นหลัก โดยเครือข่ายความร่วมมือนั้น จำเป็นต้องให้มีตัวแทนของประชาชนมาพบปะพูดคุยเพื่อก่อตัวและกล่าวถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน ดังนั้น เครือข่ายการมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มหรือเชื่อมโยงองค์กรการมีส่วนร่วมกับสมาชิก ประชาชน และกลุ่ม / องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเข้าด้วยกัน โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมในแนวราบขององค์กรการมีส่วนร่วมและชุมชน รวมทั้งเป็นกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนประชาชนให้สามารถพัฒนาชุมชนของตนเอง โดยอาศัยเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการทำงานของคนในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาของคนและปัญหาส่วนรวมในชุมชน ซึ่งการดำเนินงานของเครือข่ายจะนำไปสู่การพัฒนาการมีส่วนร่วมที่ยั่งยืนได้ในที่สุด

ศักดิ์สิทธิ์ เข้มศรี (2545, น.66) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนที่อยู่ร่วมกันในชุมชน แสดงออกถึงความประสงค์ที่จะมีส่วนในการให้ความร่วมมือเพื่อให้กิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสังคมได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพชุมชนที่ต้องดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันต่อไปโดยปกติสุข” ปัจจุบันวิถีชีวิตของประชาชนถูกระทบจากสิ่งต่างๆ เพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรม ทำให้เกิดสภาพการต่างคนต่างอยู่มุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาของตนเองให้อยู่รอดไปในแต่ละวันไม่มีความสนใจต่อสังคมรอบข้าง ทำให้ปัญหาตามมาหลายด้านที่นับวันจะเพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ตรงกับความต้องการของทุกคน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2547, น.147) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริมชักนำ และสร้างโอกาสให้กับประชาชนในชุมชนทั้งส่วนบุคคล กลุ่มชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัคร ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ทัดดาว บุญปลา (2545, น.27) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของชุมชนของบุคคลนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำ จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้วได้มีการแหล่ง

อำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน 13 ตัวแปร ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ ด้านการศึกษา และการเงินเป็นสิ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางสังคม แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ ก็จะเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงในชุมชน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน

นอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณีในชุมชน ก็อาจมีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนเช่นเดียวกัน

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

โคเฮน และฮัฟออฟ (Cohen and Uphoff, 1981, p.6) กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่ามี ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา (Analysis)
2. การมีส่วนร่วมในการเลือกวิธีการแก้ไขปัญหา (Decision making)
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการแก้ไขปัญหา (Implementation)
4. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการ (Benefits)
5. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ทัศนีย์ ไทยาภิรมย์ (2546, น.15) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่วมคิด: สภาพปัญหาที่มีอยู่ และสาเหตุปัญหา
2. ร่วมวางแผน: วิเคราะห์สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาพิจารณาทางเลือก
3. ร่วมดำเนินการ: ดำเนินงานตามโครงการและแผนกำหนดโครงการและแผนงาน
4. ร่วมติดตามประเมินผล: ประเมินผลความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นระยะๆ และแก้ไข

อกิน ระพีพัฒน์ (2547, น.320) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การค้นหาปัญหา สาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข
2. การตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนพัฒนาแก้ไขปัญหา
3. การปฏิบัติงานในกิจกรรมการพัฒนา
4. การประเมินผลงานกิจกรรมการพัฒนา

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2547, น.6-7) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2547, น.11-13) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

ระดับของการมีส่วนร่วม

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, น.17) ได้กล่าวถึงระดับของการมีส่วนร่วมตาม หลักการทั่วไปว่าแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล ของตน/ครอบครัว/ชุมชนของตน
2. การมีส่วนร่วมรับข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะในโครงการที่ตนมีส่วนได้เสีย โดย แบ่งเป็น 3 กรณีแล้วแต่กิจกรรมในตนอยู่ในขั้นตอนใดต่อไปนี้
 - 3.1. ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ
 - 3.2. ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ
 - 3.3. ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ
4. การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด

5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน คืออาจไม่มีโอกาสร่วมทำ แต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือ ในด้านอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังได้มีการแบ่งระดับของการมีส่วนร่วมเป็นระดับของการมีส่วนร่วม ตามแนวทางพัฒนาชุมชน เป็นการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน โดยได้ แบ่งไว้ดังนี้

1. ร่วมค้นหาปัญหาของตนให้เห็นว่าสิ่งใดที่เป็นปัญหารากเหง้าของปัญหา
2. ร่วมค้นหาสิ่งที่จำเป็นของตนในปัจจุบันคืออะไร
 - 2.1 ร่วมคิดช่วยตนเองในการจัดลำดับปัญหา เพื่อจะแก้ไขสิ่งใดก่อนหลัง
 - 2.2 วางแผนแก้ไขปัญหาเป็นเรื่อง ๆ
 - 2.3 ร่วมระดมความคิด ถึงทางเลือกต่าง ๆ และเลือกทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อ แก้ไขปัญหาที่วางแผนนั้น

- 2.4 ร่วมพัฒนาเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้
- 2.5 ร่วมดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น ๆ
- 2.6 ร่วมติดตามการดำเนินงานและประเมินผลการดำเนินงาน
- 2.7 ร่วมรับผลประโยชน์/หรือร่วมเสียผลประโยชน์จากการดำเนินงาน

กรรมวิธีในการมีส่วนร่วมของประชาชน

กรรมวิธีการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถทำได้หลายวิธี ที่สำคัญมี ดังต่อไปนี้ (โกวิท พวงงาม, 2545, น.11)

1. การเข้าร่วมประชุมอภิปราย เป็นการเข้าร่วมอภิปรายหรือเนื้อหาสาระของ แผนงานหรือโครงการพัฒนา เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชน
2. การถกเถียง เป็นการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งตามวิถีทางประชาธิปไตย เพื่อให้ทราบถึงผลดี ผลเสียในกรณีต่าง ๆ โดยเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นที่มีผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบต่อความเป็นอยู่ของเขา
3. การให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชนต้องร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการ บริหารโครงการเพื่อให้ความมั่นใจว่ามีเสียงของประชาชนที่ถูกผลกระทบ เข้ามีส่วนร่วม รับรู้และร่วมในการตัดสินใจและการวางแผนด้วย
4. การสำรวจ เป็นวิธีการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่อง ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
5. การประสานงานร่วม เป็นกรรมวิธีที่ประชาชนเข้าร่วมตั้งแต่การคัดเลือก ตัวแทนของกลุ่มเข้าไปเป็นแกนนำในการจัดการหรือบริหาร

6. การจัดทัศนศึกษา เป็นการให้ประชาชนได้เข้าร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ จุดดำเนินการ ก่อนให้มีการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง

7. การสัมภาษณ์หรือพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้นำ รวมทั้งประชาชนที่ได้รับผลกระทบเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่น

8. การไต่สวนสาธารณะ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นต่อนโยบาย กฎ ระเบียบในประเด็นต่าง ๆ ที่จะมผลกระทบต่อประชาชน โดยรวม

9. การสาธิต เป็นการใช้เทคนิคการสื่อสารทุกรูปแบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจนอันจะเป็นแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วม

10. การรายงานผล เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทบทวนและสะท้อนผลการตัดสินใจต่อโครงการอีกครั้งหนึ่ง หากมีการเปลี่ยนแปลงจะได้แก้ไขได้ทันที่

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

หลักการสำคัญของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนมี ดังนี้ (จิต นิลพานิช และกุลธนา ชนาพงศธร, 2545, น.362)

1. หลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างทางราชการกับประชาชน โดยยึดถือความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานหรือต่อบุคคล

2. หลักการจัดความขัดแย้ง ความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์และความคิด จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานพัฒนาเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้งานหยุดชะงักและล้มเหลว

3. หลักการสร้างอุดมการณ์และค่านิยมในด้านความซื่อสัตย์ ความอดทน การร่วมมือ การซื่อสัตย์ และการพึ่งตนเอง เพราะอุดมการณ์เป็นเรื่องที่จะจูงใจประชาชนให้ ร่วมสนับสนุนนโยบาย และเป้าหมายการดำเนินงาน และอาจก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

4. การให้การศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นการส่งเสริมให้คนมีความรู้ความคิด ของตนเอง ช่วยให้ประชาชนมั่นใจในตนเองมากขึ้น การให้การศึกษาอบรมโดยให้ ประชาชนมีโอกาสทดลองคิด ปฏิบัติ จะช่วยให้ประชาชนสามารถคุ้มครองตนเองได้ รู้จักวิเคราะห์เห็นคุณค่าของงาน และนำไปสู่การเข้าร่วมในการพัฒนา

5. หลักการทำงานเป็นทีม สามารถนำมาใช้ในการแสวงหาความร่วมมือในการพัฒนาได้

6. หลักการสร้างพลังชุมชน การรวมกลุ่มกันทำงานจะทำให้เกิดพลังในการทำงานและ ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ

อนึ่ง สำนักมาตรฐานการศึกษา, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา และทบวงมหาวิทยาลัย (2545, น.118) ได้ กล่าวถึงยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 2 ประการคือ

1. การจัดกระบวนการเรียนรู้ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1.1 จัดเวทีวิเคราะห์สถานการณ์ของหมู่บ้านเพื่อทำความเข้าใจและเรียนรู้ร่วมกันในประเด็นต่าง ๆ

1.2 จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือจัดทัศนศึกษาระหว่างกลุ่มองค์กร ต่าง ๆ ภายในชุมชนและระหว่างชุมชน

1.3 จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้านต่าง ๆ

1.4 ลงมือปฏิบัติจริง

1.5 ถ่ายทอดประสบการณ์และสรุปบทเรียนที่จะนำไปสู่การปรับปรุง กระบวนการทำงานที่เหมาะสม

2. การพัฒนาผู้นำเครือข่าย เพื่อให้ผู้นำเกิดความมั่นใจในความรู้และความสามารถที่มี จะช่วยให้สามารถริเริ่มกิจกรรมการแก้ไขปัญหา หรือกิจกรรมการ พัฒนาได้ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 แลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างผู้นำทั้งภายในและภายนอกชุมชน

2.2 สนับสนุนการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุน ข้อมูลข่าวสาร ที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง

2.3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และดำเนินงานร่วมกันของเครือข่ายอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิด กระบวนการจัดการและจัดองค์กรร่วมกัน

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2547) ได้กำหนดรูปแบบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการประชุม

2. การมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา

3. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆขององค์กร

4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา

5. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลในกิจกรรมต่างๆ

6. การมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์

กล่าวโดยสรุปการมีส่วนร่วม คือการเปิดโอกาสให้ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องกันโดยใช้ความรู้ความสามารถ ได้เข้ามามีส่วนร่วมจัดการตั้งแต่การเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผน การปฏิบัติ ในการคิด ตัดสินใจ ดำเนินกิจกรรมและประเมินผลร่วมกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการการศึกษา

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530, น.44) ได้กล่าวว่า งานบุคลากรนิสิตนักศึกษาเริ่มขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาขึ้นที่ใดก็ย่อมจะต้องมีการรวมกลุ่ม ผู้เรียนจะต้องมีที่พักอาศัย อาหาร สวัสดิการและการบริการต่างๆ ควบคู่กันไป มหาวิทยาลัยโปโลญญาซึ่งมีชื่อเสียงในศตวรรษที่ 9 เปิดการเรียนการสอนด้านกฎหมาย วิทยาศาสตร์ ศิลปะ ศาสตร์มีนักศึกษาเดินทางมาจากประเทศต่างๆ เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน รัสเซีย ฯลฯ นักศึกษาต้องรวมตัวกันเพื่อจัดการในเรื่องการเรียน ชีวิตความเป็นอยู่ และอื่นๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยในระยะแรกของโลกยังไม่มีการจัดดำเนินการ โดยกลุ่มผู้บริหาร การเรียนการสอนเกิดขึ้นจากการตกลงของกลุ่มของผู้เรียน และกลุ่มผู้เรียนจำเป็นต้องพนีกกำลังเพื่อการต่อรองในเรื่องที่พักอาศัย ร้านอาหาร ร้านค้าสิ่งของจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน กีฬา และสันทนาการ นิสิตนักศึกษาในระยะแรกๆจึงต้องทำหน้าที่เป็นบุคลากรนิสิตนักศึกษาเองด้วย เมื่อมหาวิทยาลัยปารีสจัดตั้งขึ้นในศตวรรษที่ 12 ได้มีที่จัดการโดยกลุ่มอาจารย์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพราะได้มีการจัดที่พักอาศัย จัดพระคัมภีร์ระเบียบวินัย อบรม สั่งสอนเพื่อจะฝึกให้ผู้เรียนเป็นพระนักเทศน์ต่อไป ลักษณะงานของบุคลากรนิสิตนักศึกษาจึงเป็นการจัดดำเนินการ โดยกลุ่มอาจารย์ จนกระทั่งปัจจุบันเมื่อศาสตร์ด้านบริหารองค์การหรือบริการการศึกษาเจริญเป็นที่ยอมรับ จึงมีการเปลี่ยนแปลงเป็นการจัดดำเนินการโดยผู้บริหาร

โดยศาสตร์ด้านงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาเจริญงอกงามอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาอีกประการหนึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศที่ได้ตระหนักในความสำคัญและทุ่มเทอย่างทากที่จะศึกษาวิจัย ตลอดจนจัดดำเนินการบุคลากรนิสิตนักศึกษาอย่างพิถีพิถัน โดยคำนึงถึงความเจริญงอกงามของนิสิตนักศึกษาเป็นหลักสำคัญ ดังนั้นจึงได้จัดสิ่งแวดล้อมหรือกิจกรรมหรือปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อพัฒนานิสิตนักศึกษา ความจริงในระยะแรกของงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาเป็นเรื่องของงานบริหาร หรืออำนวยความสะดวกสบาย เช่น การมีที่ให้รับประทานอาหารหรือหลับนอนเท่านั้น จนกระทั่งต่อมาในปี ค.ศ.

1948 จึงได้มีการกำหนดขอบข่ายของงานบุคลากรนิสิตนักศึกษา โดยที่ อี เอช ฮอบกินส์ กล่าวเปิดงานประชุมประจำปีของสมาคมบุคลากรอุดมศึกษา ได้กำหนดขอบข่ายของงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาไว้โดยแสดงให้เห็นว่างานนี้มีความจำเป็น และสำคัญต่อการศึกษาอย่างยิ่ง วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530) อย่างไรก็ตาม ค.ศ.1933 ได้มีการรวบรวมแนวคิดของบุคลากรเพื่อนิสิตนักศึกษาไว้เป็นข้อความอย่างเป็นทางการในเรื่องของวัตถุประสงค์ทางวิชาชีพของบุคลากรเพื่อการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษา และปรับปรุงแก้ไขในปี ค.ศ.1949 โดยสภาการศึกษาแห่งอเมริกา ตั้งแต่นั้นมาปรัชญาแนวนี้อาจถือเป็นหลักในการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาเรื่อยมาจนกระทั่งมีการเสนอรูปแบบทางการอุดมศึกษา (พรชูลี อาชวอำรง, 2525 อ้างใน พรรณี ศรีกลชาญ, 2552, น.22)

กรนิภา หลีกกุล (2540, น.45) กล่าวว่างานบริการการศึกษา หมายถึงการดำเนินงานหรือบริการด้านการศึกษาทั่วไป ที่ทางสถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่นักศึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม คณะตอบสนองความต้องการของสถาบัน ความเจริญงอกงามของนักศึกษาในด้านสติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ ลักษณะการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการศึกษาและอาชีพเพื่อที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษาแก่นักศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ สวัสดิการ และความเป็นอยู่ เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม โดยอาจจัดอยู่ในรูปของบริการทางการศึกษาและการควบคุมดูแลงานบริการการศึกษา

สำหรับปรัชญาการบริหารงานนิสิตนักศึกษาของไทย วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 47) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปรัชญาการบริหารงานนิสิตนักศึกษาพอสรุปได้ว่า แต่ละสถาบันจะมีปรัชญาของการบริหารการจัดงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาแตกต่างกันไปทั้งรูปแบบวิธีการเขียน และเรียกชื่อ ซึ่งในปัจจุบันอาจมีรูปแบบของการกำหนดทิศทาง แนวทาง หรือหลักการแตกต่างกันออกไป บางแห่งอาจกำหนดโดยผู้บริหารเป็นปีๆ ซึ่งผู้บริหารจะบอกกล่าวผู้ร่วมงานทุกคน ทุกสาย ด้วยวาจา แล้วผู้ปฏิบัติดำเนินการตาม บางสถาบันไม่ได้กำหนดเป็นปรัชญาไว้แต่ได้นำไปใส่ไว้ในระเบียบการจัดสโมสรนักศึกษา แม้ว่าการกำหนดปรัชญาของงานนี้จะแตกต่างกันไปตามความเชื่อและความพร้อมของแต่ละสถาบัน แต่ทุกสถาบันจะยึดหลักที่เหมือนกันคือเพื่อเสริมบัณฑิตให้เป็นผู้มีความพร้อมในด้านต่างๆ โดยภารกิจส่วนใหญ่จะเป็นงานเกี่ยวกับการดูแลให้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยของนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่น สนุกสนานมีความสุข และได้รับประโยชน์ในด้านการพัฒนาจิตใจ ร่าเริง สมอง อารมณ์ ได้เต็มบริบูรณ์

บริการการศึกษามัคคิวิทยาลัย

งานบริการการศึกษาของมัคคิวิทยาลัย มีหน้าประสานงาน สนับสนุนและส่งเสริมทางวิชาการ พัฒนาและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ส่งเสริมกิจกรรม และให้บริการแก่นักศึกษา

ระดับบัณฑิตศึกษา ตั้งแต่เริ่มสมัครเข้าเรียน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ การศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยแบ่งเป็นหน่วยรับผิดชอบ ดังนี้

1. หน่วยบริการการศึกษา

ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านทะเบียนประวัตินักศึกษา การลงทะเบียนนักศึกษา การติดตาม ตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา การโอน ย้าย เปลี่ยนแผนการศึกษา การตรวจและประเมินผล นักศึกษาสำเร็จการศึกษา

2. หน่วยอาจารย์ในบัณฑิตวิทยาลัย

ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านอาจารย์บัณฑิตศึกษา การกำหนดคุณสมบัติและภาระงานของ อาจารย์ในบัณฑิตวิทยาลัย แต่งตั้งอาจารย์พิเศษ ตรวจสอบคุณสมบัติอาจารย์พิเศษ ตรวจสอบเกณฑ์ ภาระคุณวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ

3. หน่วยการเรียนการสอน

ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล ด้านการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การผ่านเงื่อนไขภาษาอังกฤษ การผ่านประมวลความรู้ หัวข้อ โครงร่างวิทยานิพนธ์/การค้นคว้า อิสระ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ การตรวจสอบรูปเล่ม วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ฐานข้อมูลเงื่อนไขต่างๆ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ

4. หน่วยหลักสูตร

ทำหน้าที่รับผิดชอบการควบคุม ดูแล กำกับ หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในเรื่องต่างๆ ได้แก่ แต่งตั้งกรรมการร่าง/ปรับปรุงหลักสูตร การเปิดหลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตร การเปิด ปิดปรับปรุงกระบวนวิชา การตรวจสอบเอกสารการจัดทำหลักสูตร การประชุมคณะกรรมการ อำนวยการบัณฑิต การประชุมสัมมนาเกี่ยวกับหลักสูตร/วิชาการ

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำแนวคิด แต่ละด้านมากำหนดหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิด ทำให้ทราบว่าเราจะนำทฤษฎีใดมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด

2. วัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ได้ตรงกับวิจัย ที่เราจะศึกษาและอยู่ในขอบเขตการวิจัยด้วย

3. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ทำให้สามารถเขียนนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการได้ถูกต้องตรง ตามงานวิจัยที่ศึกษา

4. แบบสอบถาม สามารถนำแนวคิดทฤษฎีไปใช้ในการกำหนดข้อคำถามการวิจัยได้ อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า งานบริการการศึกษา หมายถึง การดำเนินงานหรือการบริการด้านการศึกษา ที่ทางสถาบันการศึกษาจัดให้บริการนักศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของสถาบัน เพื่อให้ นักศึกษาได้รับความรู้ เกิดสติปัญญา ทั้งทางด้านร่างกาย สังคมและจิตใจ เพื่อที่จะสนับสนุนให้เกิด การพัฒนาทางการศึกษาแก่นักศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ สวัสดิการและสังคม เพื่อให้ นักศึกษาได้ ได้ ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนเองและสังคม

5. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่มีผลต่อกรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และประสิทธิผลการให้บริการ ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวนำมาเป็นปัจจัยตัวแปรอิสระและตัวแปร ตามที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระสำหรับการศึกษาดังกล่าวตามหลักการและ เหตุผลโดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และ (2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา โดยมีรายละเอียดและเหตุผลดังนี้ สำหรับปัจจัยการ บริหารจัดการ 4 M นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น.11) ที่นำเสนอแนวคิด การบริหารจัดการ 3M -11M โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกใช้ 4M เพราะเหมาะสมกับงานที่ ศึกษาคือการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยปัจจัยการบริหาร จัดการ 4M ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงานบุคคล (Man) (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) และ (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) ด้านการวัดผลหรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ส่วนการบริหารจัดการ 7 M ได้แก่ (1) การบริหาร งบประมาณ (2) การให้บริการประชาชน (3) การบริหารคุณธรรม (4) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูล ข่าวสาร (5) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (6) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (7) การประสานงานหรือการประนีประนอม ออกนั้นเนื่องจากการศึกษาค้นคว้านี้ได้ ดำเนินการศึกษา เรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เห็นได้ชัดเจนจาก หัวข้อวิทยานิพนธ์และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่าประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำการบริหารจัดการ 7M มาใช้ ส่วนปัจจัย การมีส่วนร่วมของนักศึกษานั้น ผู้ศึกษาเลือกนำมาใช้เพราะการศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษา

ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้นผลของการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน จึงเกิดจากความร่วมมือร่วมใจกันระหว่างสถาบันและนักศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้นำปัจจัยการมีส่วนร่วม มาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ด้วย ซึ่งมีนักวิชาการได้ กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ ไพรตน์ เตชะรินทร์ (2547, น.6-7) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ (1) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้า ถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมถึงความต้องการของชุมชน (2) ร่วม ค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่ง ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน (3) ร่วมวางแผน นโยบายหรือ แผนงานหรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขตลอดจนสนองความต้องการของชุมชน (4) ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (5) ร่วมจัดหรือ ปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (6) ร่วมการลงทุนใน กิจกรรมโครงการชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน (7) ร่วมปฏิบัติตาม นโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (8) ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลให้ ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป และศิริชัย กาญจนวาสี (2547, น.57) ได้กำหนดรูปแบบและปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคคลในองค์กร ดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมในการประชุม (2) การมีส่วนร่วม ในการเสนอปัญหา (3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆขององค์กร (4) การมีส่วนร่วม ร่วมตัดสินใจในการเลือกแนวทางในการแก้ไขปัญหา (5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลใน กิจกรรมต่างๆ (6) การมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์ ผู้ศึกษาจึงพอสรุปได้ว่าปัจจัยการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และ (4) ด้านการร่วม ติดตามและประเมินผลในการจัดการ

5.1 ตัวแปรตาม

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2551, น.9-10) ได้นำ Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นตัวชี้วัดผลการ ดำเนินการหลัก (KPI) ซึ่งเป็นกรอบในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ โดยการพิจารณา มุมมองด้านต่างๆ 4 ด้าน และปรับรายละเอียดองค์ประกอบของแต่ละมุมมองให้สอดคล้องกับ สภาพของงานราชการ ประกอบไปด้วย ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดเดียวกันที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2552, น.2-3) ได้จัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเผยแพร่ให้แก่สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อไป เพื่อกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ วิเคราะห์และจัดให้มีการเจรจาความเหมาะสมของตัวชี้วัด เป้าหมาย ให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการประจำปี ของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับบริหารงานราชการ ได้เป็นอย่างดี เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้ศึกษา จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ที่ประกอบด้วย (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จามรี สิงห์ทองอนันต์ (2540) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาใน 5 ด้านดังนี้

1. ด้านงานบริหารและธุรการ
2. ด้านงานการเงิน
3. ด้านนโยบายและแผน
4. ด้านงานมาตรฐานการศึกษา
5. ด้านงานบริการวิชาการ

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกเพศ ทุกระดับอายุและทุกคณะที่ศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกันและประเมินคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกเพศ ทุกระดับอายุและทุกคณะที่ศึกษา มีความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน และคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สภาพ

ปัจจุบันและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักศึกษามีความคาดหวังให้คุณภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าสภาพปัจจุบัน

ทวิท สิงห์ปลอด (2542) ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาใน 2 ด้านดังนี้

1. ด้านงานมาตรฐานการศึกษา
2. ด้านงานบริการวิชาการ

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกสาขาวิชา มีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงของการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังของการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นต่อสภาพความคาดหวังของการให้บริการทั้งด้านงานมาตรฐานการศึกษา และด้านงานบริการวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังของการให้บริการด้านงานมาตรฐานการศึกษา และด้านงานบริการวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อแยกตามสาขาวิชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แมน รดทอง (2544) ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 อยู่ในระดับปานกลางหรือต่ำ
2. ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนความร่วมมือจากประชาชน และความเหมาะสมด้านสถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4

สุกัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน แบ่งออกเป็น 3 งาน ดังนี้

1. งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

2. งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การให้บริการการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อหรือจำหน่ายชื่อหรือแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน หรือเอกสารทะเบียนบ้านอื่นๆ การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลและการแจ้งเกี่ยวกับบ้าน เช่น การขอเลขบ้าน การแจ้งรื้อบ้าน เป็นต้น

3. งานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ การให้บริการด้านการจดทะเบียนครอบครัวเช่น การจดทะเบียนรับรองบุตร การบันทึกฐานะครอบครัว การรับบุตรบุญธรรม และการจดทะเบียนทั่วไป เช่น ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก และทะเบียนศาลเจ้า เป็นต้น

ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขนพบว่าคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการให้แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

สาธิต มีดี (2546) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาของชั้นปริญญาตรีอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ที่มีเพศ อายุ และรูปแบบการเรียนที่แตกต่างกัน มีความเห็นว่าการบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน และพบว่านักศึกษาที่อยู่ในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในการบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา

อดิศรา เกิดทอง (2546) ศึกษาความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. บริการสาธารณะที่เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จัดให้แก่ประชาชนในปัจจุบันเป็นการมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 4 ด้านที่ได้รับ

2. ปัจจัยอุปสรรคที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยภายใน เช่น การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี ความขาดแคลนบุคลากร ความโปร่งใส ความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่เทศบาลควรให้ความสนใจอย่างมาก คือการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การจัดให้บริการสาธารณะของเทศบาลไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าทั้งเทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการเป็นลำดับแรกเหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้และความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

พิศเพลิน สงวนพงศ์ และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี โดยศึกษาใน 3 ด้านดังนี้

1. ด้านงานบริหาร
2. ด้านงานบริการ
3. ด้านความเสมอภาคในการบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการด้านการขอข้อมูล/อุปกรณ์ มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากร ด้านงานบริหาร อยู่ในระดับมาก ด้านงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

อุดม สุคนธฉายา (2547) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุด

เด็วเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชน แบบศูนย์บริการจุดเด็วเบ็ดเสร็จโดยภาพรวม

ประไพศรี หมั่นนุช (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ศึกษา 2 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ด้านบริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านบริการ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก และด้านเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ใช้บริการที่ศึกษาในคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และรัฐศาสตร์ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้

- 2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มากกว่าเพศชาย

- 2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสามารถ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550) ได้ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2550 โดยศึกษาใน 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านผลงานการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

เพ็ชร แก้วโชติรุ่ง (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยศึกษาใน 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านสถานที่ให้บริการ
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

วาสนา ธรรมพิทักษ์ (2551) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วม ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาใน 5 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทั่วไป
2. ด้านระเบียบและข้อบังคับ
3. ด้านเจ้าหน้าที่
4. ด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วม ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วม ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี มี 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านระเบียบและข้อบังคับ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทั่วไป ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

ศิริพร แฉ่งจั่น (2551) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เห็นว่าปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กร และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนเห็นว่า ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ สำหรับแนวทางเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงและ พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้พร้อมที่จะรองรับการให้บริการประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่าย รวดเร็วและลดขั้นตอนการดำเนินการให้น้อยลง ควรเพิ่มทักษะและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้วยการจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคลและระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

ศุภชัย อินสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองให้ความเห็นของพนักงานได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงานตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน กฎระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากรและระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการตามลำดับ ในส่วนของประสิทธิผลในการให้บริการนั้นทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

พูนรัตน์ กัปตัน (2552) ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระกูลพีชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงาน ในภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา และความพึงพอใจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภูมิหลังของบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการต่างกัน จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตพื้นที่บริการ ความถี่ และประเภทงานบริการ จะประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่ต่างกัน ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในงานบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อรุโณทัย อุ่นไชสง (2552) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยศึกษาใน 5 ด้านดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านระบบการบริการ
3. ด้านผลงานของการบริการ
4. ด้านประสิทธิภาพการบริการ
5. ด้านความเสมอภาคในการบริการ

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลงานของการบริการ ด้านความเสมอภาค ด้านระบบการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการบริการ

ณัฐธิดาวัลย์ จันทนา (2553) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์งานทะเบียนราษฎรอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์งานทะเบียนราษฎร ทั้ง 5 องค์การพบว่า ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสามารถ และคุณลักษณะมีความเสมอภาค ในการปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนางาน พบว่า การบริหารจัดการกระบวนการให้บริการขั้นตอน ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมยังไม่เพียงพอขาดการจัดเตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์และอุปกรณ์เก่าไม่ทันสมัย สถานที่บริการคับแคบ สถานที่ตั้ง

สำนักงานทะเบียนราษฎร สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อรับบริการเป็นที่พอใจสำหรับผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอแปลงยาว

สภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการศูนย์งานทะเบียนราษฎร พบว่า บุคลากรมีน้อย แต่มีประชาชนมารับบริการมาก การบริหารจัดการ กระบวนการบริการระยะเวลาข่าล่าช้า การให้บริการไม่มีเอกสารและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ก่อให้เกิดความไม่เสมอภาค อุปกรณ์สำนักงานเก่าไม่ค่อยทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า สถานที่ให้บริการมีความคับแคบไม่เพียงพอ เป็นผลให้เกิดผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการ ควรวางแผนการไปอบรมของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับความรู้ระเบียบกฎหมาย ในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค จัดทำป้ายแผนผังแสดงขั้นตอนระยะเวลา จัดทำแผนพับประชาสัมพันธ์ ขยายพื้นที่ให้บริการเพิ่มขึ้น ปรับปรุงวัสดุครุภัณฑ์ใหม่ให้ทันสมัยและเพียงพอ ควรจัดบริการอำเภอเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามพื้นที่ห่างไกลสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และเป็นการเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการศูนย์งานทะเบียนราษฎรมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

วาสนา ธารามาศ (2553) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการลดพลังงานในการเดินทาง มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอันดับ 3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เพศ อายุ คณะ/วิทยาลัย ชั้นปี แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยควรจะจัดการรถประจำทางให้เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ตลอดจนส่งเสริมให้นิสิตหันมาใช้บริการรถประจำทางของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น

ศิริจิตร อินทรสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ บริษัท ทีโอที (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่า

มากไปน้อยคือ การให้บริการของพนักงานและสถานที่ให้บริการ และอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน คือกระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการของพนักงานสถานที่ให้บริการโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ศุภิญญา โขวเซ่ง (2554) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ การบรรจุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความเพียงพอในการให้บริการ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทการรับบริการ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร เพศ และสถานภาพ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง โดยรวมมีความสัมพันธ์เป็นแบบไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ถ้าปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวงมากขึ้นด้วย

นิภาวรรณ รอดโรคา (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางอยู่ในระดับมากร้อยละ 70 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางในแต่ละกอง/สำนักแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (3) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมือง ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านแรงจูงใจมี

อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) แนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง คือ ควรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งเสริมการจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง และผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

อัญชลี นาแพร์ (2555) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอกุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของผู้มารับบริการต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอกุน จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีอยู่ในระดับดี รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีการให้บริการในระดับดี ส่วนด้านสุดท้ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมของประชาชนด้านประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ การให้คำแนะนำกับประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และการเข้าถึงและรู้จักผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และผลที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและการตอบสนองผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และการเข้าถึงผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและผลผลิตการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและลักษณะภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การติดต่อสั่งการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง

ประกาศร เอี่ยมไผ่ (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติพบว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และลำดับสุดท้าย คือ มิติด้านพัฒนาองค์กร (2) ปัจจัยทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย กระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจ ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยสุขวิทยา และสมรรถนะ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 นอกจากนี้หากพิจารณารายด้านพบว่า กระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจ และทรัพยากรการบริหารมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (3) ปัญหาอุปสรรค ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการใน เรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 ลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่ตรงสายงาน และการสรรหาไม่มีคุณภาพ รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการไม่เหมาะสม ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 ลำดับแรก คือด้านบุคลากร ได้แก่ กำหนดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความสามารถ จัดกลุ่มภารกิจให้ชัดเจน รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ได้แก่ สร้างมาตรฐานความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเพิ่มสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสม

7. สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการรอบแนวคิดการวิจัย

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้ ได้มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำมาประกอบเพื่อสรุปและอภิปรายผลในการวิจัยให้มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าบทสรุปของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการให้บริการที่มีปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการ สำหรับปัญหาของการให้บริการมาจากทั้งเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ขาดแคลนอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ส่วนปัญหาการมีส่วนร่วมคือนักศึกษาไม่ค่อยมีบทบาทในการมีส่วนร่วมดำเนินงานเท่าที่ควร โดยปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลให้เกิดข้อเสนอแนะแนวทางใน

การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางและเป็นกรอบการศึกษาวิจัยถึงการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
5. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบตัดขวาง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 แห่ง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งหมด 2,878 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ คณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยละ 2 คน จำนวน 5 แห่ง จำนวนทั้งหมด 10 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ผิดพลาดได้ไม่เกิน 0.05

$$n = \frac{2,878}{1 + (2,878)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,878}{1 + (2,878)(0.0025)}$$

$$n = \frac{2,878}{8.19}$$

$$n = 351$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร = 351 คน

ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรศึกษาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละมหาวิทยาลัย} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในมหาวิทยาลัย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อเลือกตัวอย่างตามมหาวิทยาลัยและเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละมหาวิทยาลัยแล้ว จะได้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	629	77
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1396	170
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	235	29
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	256	31
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	362	44
รวม	2,878	351

กลุ่มที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์นั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำราหนังสือ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเอกสารต่าง ๆ ใช้เป็นแหล่งที่อ้างอิงสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การได้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเสนอแนะแนวทางในพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้

4.1.1 เครื่องมือเชิงปริมาณ

แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklists) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close End) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ มหาวิทยาลัย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา หลักสูตร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดปัจจัยการบริหารจัดการ 4M และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ดังนี้

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงานบุคคล (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (4) ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (4) ด้านการร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร

เกณฑ์การให้คะแนนของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2545. อ้างใน อุบล ใจตาง, 2555, น.41) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด |

การแปลความหมายผลการศึกษาโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยยึดแนวทางเบสท์ (Best, 1970 อ้างใน อุบล ใจตาง, 2555, น.41) ดังนี้

- | | | |
|-----------|------------|--------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.5 – 5.00 | มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.5 – 4.49 | มีความคิดเห็นในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.5 – 3.49 | มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.5 – 2.49 | มีความคิดเห็นในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.0 - 1.49 | มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1.2 เครื่องมือเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสัมภาษณ์คนบติและรองคนบติที่เกี่ยวข้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 2 คน จำนวน จำนวนทั้งหมด 10 คน แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

5. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาและเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

5.2 ผู้ศึกษาคำเนินการสร้างข้อคำถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5.3 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พร้อมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติม

5.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง (try out) จำนวน 50 คน โดยเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้อยู่ที่ 0.84 ขึ้นไป

5.5 นำข้อมูลจากการประมวลผลมาปรับแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ก่อนจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มารับบริการ จำนวน 351 คน และคณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน โดยแบ่งขั้นตอน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

6.1 ขอนหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2 แจกแบบสอบถามไปถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนด้วยตนเอง ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครให้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งสัมภาษณ์คณบดีหรือผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ และดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แล้วจึงนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

7.1.1 วิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

7.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครโดยวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

7.1.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา โดยการวิเคราะห์เนื้อหาแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบที่เพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางอุปนัย (Analytic Induction) นำผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ (1) การพัฒนาด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ (3) การพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (4) การพัฒนาด้านการพัฒนาองค์กร จากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์เชิงเนื้อหา พร้อมนำเสนอในรูปแบบการเขียนบรรยายความเรียงโดยแยกแยะออกมาเป็นประเด็น เพื่อหาข้อสรุปร่วมเพื่อวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการเสนอแนะแนวทางการดำเนินการเพื่อหาข้อสรุปมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครให้เกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา และหลักสูตรที่ศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย (ตารางที่ 4.1- 4.4)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ตารางที่ 4.5-4.9)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ตารางที่ 4.10 -4.19)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.1 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70 (ตารางที่ 4.20)

2.1.1 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.21)

2.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.22)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยเกี่ยวกับกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

สัญลักษณ์และการแปลผลที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t- distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแปลความหมายผลการศึกษาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยยึดแนวทางเบสต์ (Best.1970 อ้างใน อุบล ใจตาง. 2555: 41) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.5 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.5 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.5 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.5 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.0 - 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	31.3
หญิง	241	68.7
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

ตารางที่ 4.2 จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	136	38.7
31 – 40 ปี	145	41.3
41 – 50 ปี	65	18.5
51 ปีขึ้นไป	5	1.4
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.7 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.5 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา

ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	76	21.7
ปริญญาโท	251	71.5
ปริญญาเอก	24	6.8
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และระดับปริญญาเอก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหลักสูตรที่ศึกษา

หลักสูตรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตรมหาบัณฑิต	117	33.3
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	101	28.8
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	8	2.3
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต	43	12.3
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	8	2.3
อื่นๆ	74	21.1
รวม	351	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 หลักสูตรอื่นๆ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ	4.11	0.72	มาก	2
2. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.11	0.70	มาก	1
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	4.08	0.64	มาก	3
4. ด้านการพัฒนาองค์กร	4.03	0.63	มาก	4
รวม	4.08	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ

- 1) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.70)
- 2) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.72)
- 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.64)
- 4) ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.63)

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ

ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ	4.04	0.89	มาก	5
2. นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่	4.10	0.83	มาก	3
3. นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น	4.08	0.81	มาก	4
4. นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.15	0.73	มาก	2
5. นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่	4.16	0.73	มาก	1
รวม	4.11	0.72	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.72) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.73) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่
- 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.73) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D = 0.83) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่
- 4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D = 0.81) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น
- 5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.89) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	4.13	0.80	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง	4.12	0.75	มาก	3
3. การเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ	4.06	0.77	มาก	5
4. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก	4.07	0.78	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.17	0.75	มาก	1
รวม	4.11	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, S.D = 0.70$) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D = 0.75$) ต่อคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D = 0.80$) ต่อคำถามที่ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D = 0.75$) ต่อคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D = 0.78$) ต่อคำถามที่ว่า ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D = 0.78$) ต่อคำถามที่ว่า การเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณในการให้บริการที่เหมาะสม	4.05	0.75	มาก	4
2. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา	4.14	0.72	มาก	1
3. บัณฑิตวิทยาลัยนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น	4.03	0.75	มาก	5
4. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า	4.09	0.73	มาก	2
5. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.07	0.74	มาก	3
รวม	4.08	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D = 0.64$) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, S.D = 0.72$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D = 0.73) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D = 0.74) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.75) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณในการให้บริการที่เหมาะสม

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.75) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนองคการ

ด้านการพัฒนองคการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่เสมอ	4.01	0.84	มาก	4
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเสมอ	3.99	0.72	มาก	5
3. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ	4.07	0.65	มาก	1
4. บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี	4.02	0.72	มาก	3
5. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ	4.06	0.65	มาก	2
รวม	4.03	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา

องค์การ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D = 0.63$) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D = 0.65$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D = 0.65$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D = 0.72$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, S.D = 0.84$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนานุเคราะห์ด้านการให้บริการอยู่เสมอ

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, S.D = 0.72$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเสมอ



ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏใน เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. การบริหารงานบุคคล	4.12	0.62	มาก	1
2. การบริหารงานทั่วไป	4.00	0.63	มาก	2
3. การบริหารวัสดุอุปกรณ์	3.97	0.71	มาก	4
4. การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.99	0.73	มาก	3
รวม	4.02	0.60	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.62)
- 2) ด้านการบริหารงานทั่วไป ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.63)
- 3) ด้านการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.73)
- 4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.71)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล

ด้านการบริหารงานบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	0.77	มาก	5
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน	4.15	0.74	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.05	0.70	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.18	0.70	มาก	1
5. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีมาให้บริการ	4.16	0.66	มาก	2
รวม	4.12	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.62) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.70) ต่อคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.66) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีมาให้บริการ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.74) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.70) ต่อคำถามที่ว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.77) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป

ด้านการบริหารงานทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	4.12	0.71	มาก	2
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ดี	4.18	0.68	มาก	1
3. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทินวิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น	4.01	0.83	มาก	3
4. บัณฑิตวิทยาลัยมีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.87	0.79	มาก	4
5. บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.82	0.81	มาก	5
รวม	4.00	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.63) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.68) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ดี

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D = 0.71) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.83) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทินวิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D = 0.79) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D = 0.81) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

ด้านการการบริหารวัสดุอุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.87	0.85	มาก	3
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน	4.02	0.86	มาก	2
3. ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.17	0.77	มาก	1
4. บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบบริการอินเทอร์เน็ต wifi	3.81	0.98	มาก	4
รวม	3.97	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ จำนวน 4 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.71) ทั้ง 4 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D = 0.77) ต่อคำถามที่ว่า ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.86) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D = 0.85) ต่อคำถามที่ว่า สำนักงาน บัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการ

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D = 0.98) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบบริการอินเทอร์เน็ต wifi ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการ ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ	4.05	0.80	มาก	1
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ	3.97	0.82	มาก	4
3. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.02	0.83	มาก	2
4. บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.82	มาก	3
5. บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	3.92	0.82	มาก	5
รวม	3.99	0.73	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.73) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.80) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.83) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = 0.82) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.82) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.82) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้ ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม	3.90	0.74	มาก	3
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.78	0.82	มาก	4
3. ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ	4.01	0.66	มาก	1
4. ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	3.99	0.65	มาก	2
รวม	3.92	0.66	มาก	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.66)

2) ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.65)

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.74)

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.78, S.D = 0.82$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม

ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/ โครงการ/กิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย	3.89	0.76	มาก	4
2. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/กิจกรรม	3.90	0.85	มาก	3
3. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลแผน/โครงการ/กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย	3.93	0.86	มาก	1
4. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผน/โครงการ/กิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย	3.88	0.85	มาก	5
5. นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย	3.92	0.84	มาก	2
รวม	3.90	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, S.D = 0.75$) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D = 0.86$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลแผน/โครงการ/กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.93, S.D = 0.86$)

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.84) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.85) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน โครงการ/กิจกรรม

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.76) ต่อคำถามที่ว่า ท่านมีส่วนร่วมในการจัดประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.85) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผน/โครงการ/กิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	3.83	0.88	มาก	1
2. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากนักศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปี	3.83	0.91	มาก	2
3. นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ	3.72	0.88	มาก	4
4. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาปรับปรุงการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย	3.76	0.88	มาก	3
รวม	3.78	0.82	มาก	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 4 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D = 0.82) ทั้ง 4 ข้อคำถาม โดย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D = 0.88) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D = 0.91) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากนักศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปี

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D = 0.88) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาปรับปรุงการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D = 0.88) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย	4.05	0.73	มาก	2
2. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬาบัณฑิต เป็นต้น	4.05	0.76	มาก	3
3. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมวิชาการ เช่น ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ อบรมการเขียนบทความวิจัย เป็นต้น	4.06	0.79	มาก	1
4. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนองบประมาณในการจัดกิจกรรมได้	3.94	0.83	มาก	4
5. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยวางแผนไว้	3.93	0.83	มาก	5
รวม	4.01	0.66	มาก	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมการปฏิบัติ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, S.D = 0.66$) ทั้ง 4 ข้อคำถาม โดย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D = 0.79$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมวิชาการ เช่น ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ อบรมการเขียนบทความวิจัย เป็น

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, S.D = 0.73$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, S.D = 0.76$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬาบัณฑิต เป็นต้น

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, S.D = 0.83$) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนองบประมาณในการจัดกิจกรรมได้

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D = 0.83$) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยวางแผนไว้



ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	การจัด ลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม	3.96	0.84	มาก	4
2. นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความสอดคล้องของโครงการกับความต้องการของนักศึกษา	3.95	0.83	มาก	5
3. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม	4.02	0.71	มาก	2
4. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย	4.03	0.74	มาก	1
5. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเสมอ	4.01	0.73	มาก	3
รวม	3.99	0.65	มาก	-

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านการร่วมติดตามและประเมินผล จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D = 0.65) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 0.74) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = 0.71) ต่อคำถามที่ว่า บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.73) ต่อคำถามที่ว่าบัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเสมอ

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.84) ต่อคำถามที่ว่าบัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม

5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.83) ต่อคำถามที่ว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความสอดคล้องของโครงการกับความต้องการของนักศึกษา

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70” ใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 = ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครน้อยกว่าหรือเท่ากับ 70 ($\mu \leq 70$)

H_1 = ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่า 70 ($\mu > 70$)

ซึ่งการที่จะปฏิเสธ H_0 จะต้องเข้าเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1) $\frac{\text{Sig.(2-tailed)}}{2} < 0.05$ และ

2

2) $t > 0$

ในการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงได้ตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	N	\bar{X}	S.D.	Std.Error Mean	t	Sig. (1-tailed)
ประสิทธิผลการให้บริการ	351	4.08	.61	.03	42.52	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตารางที่ 4.20 ผู้ศึกษาได้ยึดแนวทางการวิเคราะห์ดังนี้

N	แทนค่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทนค่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทนค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.E Mean	แทนค่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด
t	แทนค่า สถิติการทดสอบที่
Sig. (1-tailed)	แทนค่า ความน่าจะเป็นคำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า Sig.(1-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 (Sig.(1-tailed) < .05) แต่ค่าของ t เท่ากับ 42.52 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยืนยันสมมติฐาน H_1 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.) เท่ากับ .61 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (stepwise) ซึ่งเป็นการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1)ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (stepwise) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ (ปัจจัยการบริหารจัดการ)	ลำดับตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย		
	1	2	3
1. การบริหารงานบุคคล*	0.733	0.525	0.438
2. การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน*	-	0.278	0.323
3. การบริหารงานทั่วไป*	-	-	0.216
Constant	1.065	0.814	0.734
R	0.756	0.797	0.805
R ²	0.571	0.635	0.647
R ² Change	-	0.064	0.012
Std. Error of the Estimate	0.400	0.370	0.364
F	464.389	302.540	212.424
Sig. (P)	0.000	0.000	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตารางที่ 4.21 ผู้ศึกษาได้ยึดแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

Constant แทนค่า ค่าคงที่

R แทนค่า แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทนค่า แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Std. Error of the Estimate แทนค่า ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

Sig. (P) แทนค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)

* แทนค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ในการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่ามีเพียง 3 ตัวแปรเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) ตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 57.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2=0.571$, Sig. (P) < 0.05)

2) ตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 6.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.064, Sig. (P) < 0.05)

3) ตัวแปรลำดับที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change = 0.012, Sig. (P) < 0.05)

4) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 64.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2=0.647$, Sig. (P) < 0.05)

ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปร การบริหารวัสดุอุปกรณ์

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในเรื่องความผันแปรของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพล และอธิบายความผันแปร เรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) ตัวแปรการบริหารงานบุคคล (Beta=0.438) (2) ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (Beta = 0.232) และ (3) ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป (Beta=0.216) โดยพบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัว คือ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารงานทั่วไป มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร หรือกล่าวได้ว่า หากบัณฑิตวิทยาลัย ได้นำตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร มาใช้ให้มากขึ้นก็จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามไปด้วย

ทั้งนี้ สามารถนำมาแสดงเป็นสมการถดถอยความผันแปรของตัวแปรตามที่เป็นปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ได้ ดังนี้

$$Y = 0.734 + 0.438X_1 + 0.323X_2 + 0.216X_3$$

เมื่อกำหนดให้

Y คือ ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

X₁ คือ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล

X₂ คือ ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

X₃ คือ ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป

จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ได้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M มีตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M มีตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีตัวแปร

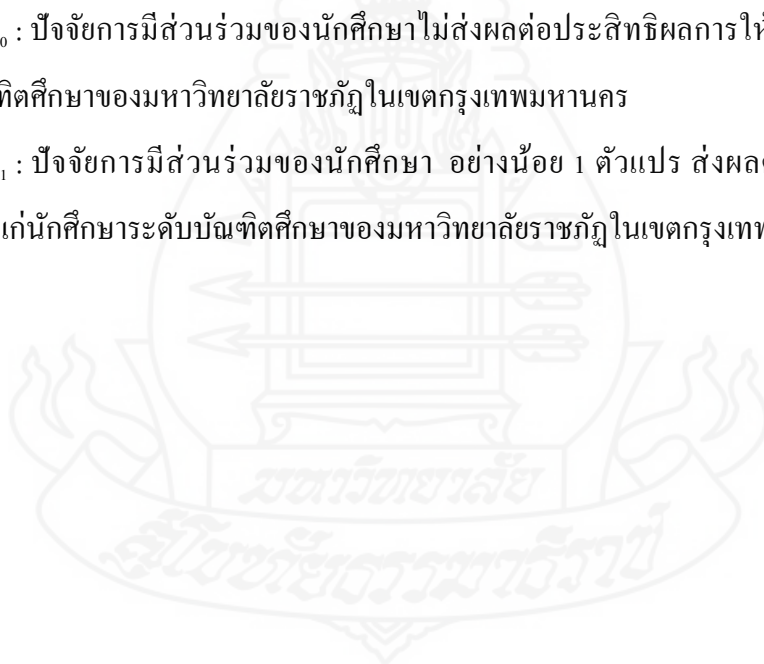
เพียง 1 ตัวแปรเท่านั้นที่ไม่ส่งผลต่อของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่เหลืออีก 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ล้วนส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร



ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (stepwise) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

(n=351)

ตัวแปรอิสระ (ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา)	ลำดับตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย
	1
1. การร่วมติดตามและประเมินผล*	.668
Constant	1.416
R	0.711
R ²	0.505
R ² Change	-
Std. Error of the Estimate	0.430
F	356.098
Sig. (P)	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตารางที่ 4.22 ผู้ศึกษาได้ยึดแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

Constant แทนค่า ค่าคงที่

R แทนค่า แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทนค่า แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Std. Error of the Estimate แทนค่า ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

Sig. (P) แทนค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significances)

* แทนค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ในการทดสอบสมมติฐานของการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล แสดงให้เห็นว่ามีเพียง 1 ตัวแปร เท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 = 0.505$, Sig. (P) < 0.05)

ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในเรื่องความผันแปรของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่ส่งผล และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้คือ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา (Beta=0.711) โดยพบว่า ตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร หรือกล่าวได้ว่า หากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล มาใช้ให้มากขึ้นก็จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามไปด้วย

ทั้งนี้ สามารถนำมาแสดงเป็นสมการถดถอยความผันแปรของตัวแปรตามที่เป็นปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาได้ ดังนี้

$$Y = 1.416 + 0.668X_1$$

เมื่อกำหนดให้

Y คือ ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

X_1 คือ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล

จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ได้ว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษามีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษามีตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า มีตัวแปร 3 ตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่เหลืออีก 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล มีประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน



จากผลการทดสอบสมมติฐานจากทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M (2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา พบว่ามีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นตัวแบบจากสมมติฐานได้ดังภาพที่ 4.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 ตัวแบบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ คือมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และความตระหนักรู้ จากนั้นพิจารณา ร่วมกันในการจัดทำแผน และมีการกำหนดกิจกรรม ช่วงเวลา และงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมและมีการติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน หากไม่เป็นไปตามแผนต้องรีบปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการใช้งบประมาณ นอกจากนี้ให้มีการประเมินผลทุกกิจกรรม/โครงการ โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อป้องกันปรับปรุงแก้ไขเพื่อวิเคราะห์ผลและสะท้อนปัญหาและอุปสรรคซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการ โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ มีการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงในการให้บริการซึ่งบุคลากรต้องมีเพียงพอ มีความรู้ความสามารถ มีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อให้ นักศึกษา รู้สึกพึงพอใจ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีการวางแผนกระบวนการให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการขั้นตอนการทำงานและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ นักศึกษา ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อ นักศึกษา ได้รับความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจมากขึ้นก็จะส่งผลให้การเรียนรู้ทางวิชาการ ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้บริการอย่างไรบ้าง

แผนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดทำเป็นแบบ service mind มุ่งเน้นที่ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากภายในและใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสาน ในระหว่างทีมงานด้วยกันเองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ แจ้งประกาศ ข้อมูลข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกันในช่องทางต่างๆและ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสร้างความเป็นกันเอง ยืดหยุ่น ยินดีรับฟังและแก้ไขปัญหของนักศึกษาและอาจารย์ มีการประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป เพื่อให้คุณภาพในการให้บริการดีขึ้น ในส่วนของสื่อ – อุปกรณ์ การเรียนการสอนควรมีการตรวจสอบการใช้งานอยู่เสมอเพื่อมีปัญหาจะได้ซ่อมแซมบำรุงและจัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมแก่สภาพการใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรมีการอบรมภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยี และเรื่องที่เกี่ยวข้องงานที่ปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นและสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดีขึ้น

3. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ควรจัดทำเป็นแบบ one stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและปฏิบัติตามนั้นเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถ้าหากมีปัญหาและอุปสรรคก็วิเคราะห์แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไปและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ควรมีระบบกลไกการแจ้งเตือนและการติดตามการใช้งบประมาณ มีการใช้แผน PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) มาช่วยในการวางแผนงบประมาณ การใช้ทรัพยากรในสำนักงานควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในหน่วยงานในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และ

ค้ำค่าสูงสุดเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานวิชาการโดยการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีการกำกับดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงเพื่อให้สำเร็จการศึกษาได้ตามเวลา อาจารย์ที่ปรึกษาต้องติดตามดูแลจนกว่านักศึกษาจะขึ้นสอบพัฒนาคุณภาพวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และต้องเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มีการอบรมการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ให้กับนักศึกษา

4. ปัจจัยมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวแนวทางการพัฒนาด้านการพัฒนาองค์กรอย่างไรบ้าง

การประชุมร่วมกันกำหนดแผนกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนวิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์กร เสนอแผนงบประมาณที่สอดคล้องและสะท้อนแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการต่างๆ ได้ สร้างการเรียนรู้/ตระหนักรู้และความเข้าใจร่วมกันถึงสภาพความเป็นไปที่แท้จริงขององค์กร และทิศทางที่องค์กรจะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ปรับปรุงแก้ไขประกาศ กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำประกาศ กฎระเบียบข้อบังคับใหม่ที่ยังไม่มีแต่จำเป็นต้องมีให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรืออย่างเหมาะสม ควรเปิดหลักสูตรที่เป็นความต้องการของผู้เรียนให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรต้องตามความต้องการขององค์กรผู้ประกอบการ เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความสามารถ ไปทำงานในองค์กรต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมให้นักศึกษาจบอย่างคุณภาพ ผลักดันให้เกิดการตีพิมพ์งานวิจัยในระดับนานาชาติให้เพิ่มขึ้น พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการ เช่น การอบรมทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้วยการพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพและประสานความร่วมมือกับบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมบุคลากรเรียนต่อระดับปริญญาโท มีทุนการศึกษาให้ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการเรียนรู้/ความเข้าใจ/ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานอื่นๆ ร่วมกับนักศึกษา อาจารย์และบุคคลเป้าหมายที่จะเป็นนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้นำเสนอโดยจัดแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลด้านการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดในการศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ประกอบด้วย (1) การบริหารงานบุคคล (Man) (2) การบริหารงานทั่วไป (Management) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติ (4) การร่วมติดตามและประเมินผล

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70

1.3.2 ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง โดยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในปีการศึกษา 2559 จำนวนทั้งหมด 2,878 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณบดีหรือรองคณบดีฝ่ายบริหารและหัวหน้าฝ่ายพัฒนาการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยละ 2 คน จำนวน 5 แห่ง จำนวนทั้งหมด 10 คน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 351 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

กลุ่มที่ 2 เชิงคุณภาพใช้วิธีการศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

1.4.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละมหาวิทยาลัย} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในมหาวิทยาลัย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อเลือกตัวอย่างตามมหาวิทยาลัยและเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละมหาวิทยาลัยแล้ว จะได้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 5.1 ตารางที่ 5.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	629	77
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1,396	170
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	235	29
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	256	31
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	362	44
รวม	2,878	351

กลุ่มที่ 2 ใช้วิธีการศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวนแห่งละ 2 จำนวน 10 คน

1.4.4 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็นเครื่องมือเชิงปริมาณ มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklists) ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close End) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

มหาวิทยาลัย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา หลักสูตร ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลด้านการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และเครื่องมือเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดสอบความตรง ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.84 จากนั้นจึงนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (try out) ใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น

1.4.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มเก็บตัวอย่างจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มารับบริการ จำนวน 351 คน และคณบดีและรองคณบดีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 คน และติดตามแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 351 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.4.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test, การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาทำการแยกแยะเนื้อหาคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบแล้ววิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

1.5 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาผู้ศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 กำลังศึกษารับปริญญาโท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร หรือตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนางองค์การ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และด้านการพัฒนางองค์การ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) รองลงมา นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81) และบัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านคุณภาพของการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) รองลงมา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) และการเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) รองลงมา บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณในการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) และบัณฑิตวิทยาลัยนำ

ทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาองค์การ พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านการพัฒนาองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมา บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84) และบัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือด้านการบริหารงานบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) รองลงมา คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) ด้านการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริหารงานบุคคล ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลในด้านภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น

ด้วยมาก เรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการ ด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีมาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) บัณฑิตวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ใน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) และบัณฑิตวิทยาลัย จัดเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ตามลำดับ

ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริหารงานทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็น ด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการ ให้บริการที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68) รองลงมาคือ บัณฑิต วิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทินวิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) บัณฑิตวิทยาลัยมี การแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79) และบัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.81) ตามลำดับ

ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.77) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86) สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) และบัณฑิตวิทยาลัยมีระบบ บริการอินเทอร์เน็ต wifi (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) ตามลำดับ

ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) บัณฑิตวิทยาลัยมีการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) และบัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอนแนะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) ตามลำดับ

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) รองลงมา คือ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลแผน/โครงการ/กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86) รองลงมาคือ นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.84) นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน โครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) ท่านมีส่วนร่วมในการจัดประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) และบัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผน/โครงการ/กิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) และบัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากนักศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาปรับปรุงการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) และนักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88) ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมวิชาการ เช่น ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ อบรมการเขียนบทความวิจัย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) และบัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬาบัณฑิต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนองบประมาณในการจัดกิจกรรมได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) และนักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน โครงการ/กิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยวางแผนไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) ตามลำดับ

ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการร่วมติดตามและประเมินผล ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อระดับความคิดเห็นนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) รองลงมาคือ บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73) บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84) และนักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความสอดคล้องของโครงการกับความต้องการของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ในการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ คือ 1) ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70 2) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70 พบว่าเมื่อวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test ได้ค่า Sig.(1-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 (Sig.(1-tailed) < .05) แต่ค่าของ t เท่ากับ 42.523 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยืนยันสมมติฐาน H_1 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D.) เท่ากับ .61 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 และผลการทดสอบ

สมมติฐานดังกล่าวยืนยันให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70

2) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และตัวแปรการวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติทดสอบด้วยถดถอยเชิงพหุคูณในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ตัวแปร ทั้ง 4 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเพียง 3 ตัวแปร เท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) ตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคลที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 57.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2=0.571$, Sig. (P) < 0.05)

(2) ตัวแปรลำดับที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 6.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change =0.064, Sig. (P) < 0.05)

(3) ตัวแปรลำดับที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 Change =0.012, Sig. (P) < 0.05)

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป และตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน มารวมกันแล้ว พบว่า สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 64.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2=0.647$, Sig. (P) < 0.05)

ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพล และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) ตัวแปรการบริหารงานบุคคล (Beta=0.438) (2) ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (Beta=0.232) และ (3) ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป (Beta=0.216) โดยพบว่า หากบัณฑิตวิทยาลัย ได้นำตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรมาใช้ให้มากขึ้นก็จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามไปด้วย

จากผลข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยทั้งหมด 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) ตัวแปรการบริหารงานบุคคล (2) ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป และ (3) ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากทั้งหมด 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวยืนยันให้เห็นว่า ตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร จากปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า 1 ตัวแปร ที่ไม่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์

3) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อย่างน้อย 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ และตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติทดสอบด้วยถดถอยเชิงพหุคูณในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ตัวแปร ทั้ง 4 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเพียง 1 ตัวแปรเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

(1) ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 50.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2=0.505$, Sig. (P) < 0.05)

ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่สามารถอธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้อยู่ที่แล้ว ตัวแปรที่ส่งผล และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้คือ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล (Beta= 0.711) โดยพบว่า หากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล มาใช้ให้มากขึ้นก็จะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตามไปด้วย

จากผลข้างต้นนั้น แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย 1 ตัวแปร ได้แก่ (1) ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล จากทั้งหมด 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 และผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวยืนยันให้เห็นว่า ตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัวแปร จากปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และพบว่า 3 ตัวแปรที่ไม่เข้าสู่สมการถดถอยได้แก่ (1) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม (2) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) ตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลในเชิงคุณภาพ นำมาสังเคราะห์เรียบเรียง โดยยึดสาระสำคัญจากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นหลักแล้วนำมาสรุปประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ คือมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และความตระหนักรู้จากนั้นพิจารณาร่วมกันในการจัดทำแผน และมีการกำหนดกิจกรรม ช่วงเวลา และงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมและมีการติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน หากไม่เป็นไปตามแผนต้องรีบปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการใช้งบประมาณ นอกจากนี้ให้มีการประเมินผลทุกกิจกรรม/โครงการ โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อป้องกันปรับปรุงแก้ไขเพื่อวิเคราะห์ผลและสะท้อนปัญหาและอุปสรรคซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการ โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ มีการวางแผน การพัฒนา ปรับปรุงในการให้บริการซึ่งบุคลากรต้องมีเพียงพอ มีความรู้ความสามารถ มีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อให้ นักศึกษารู้สึกพึงพอใจ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีการวางแผนกระบวนการให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการ โดยนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการขั้นตอนการทำงานและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อนักศึกษาได้รับความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจมากขึ้นก็จะส่งผลให้การเรียนรู้ทางวิชาการ ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แผนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดทำเป็นแบบ service mind มุ่งเน้นที่ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากภายในและใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสาน ในระหว่างทีมงานด้วยกันเองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ แจ้ง ประชาศ ข้อมูลข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกันในช่องทางต่างๆและ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสร้างความเป็นกันเอง ยืดหยุ่น ยินดีรับฟังและแก้ไขปัญหของนักศึกษาและอาจารย์ มีการประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป เพื่อให้คุณภาพในการให้บริการดีขึ้น ในส่วนของสื่อ – อุปกรณ์ การเรียนการสอนควรมีการตรวจสอบการใช้งานอยู่เสมอเพื่อมีปัญหาจะได้ซ่อมแซมบำรุงและจัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมแก่สภาพการใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรมีการอบรมภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยี และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นและสามารถนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดีขึ้น

3. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ควรจัดทำเป็นแบบ one stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและปฏิบัติตามนั้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถ้าหากมีปัญหาและอุปสรรคก็วิเคราะห์แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไปและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการด้านงบประมาณ ควรมีระบบกลไกการแจ้งเตือนและการติดตามการใช้งบประมาณ มีการใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Action (ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม) มาช่วยในการวางแผนงบประมาณ การใช้ทรัพยากรในสำนักงานควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในหน่วยงานในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุดเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานวิชาการ โดยการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีการกำกับดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงเพื่อให้สำเร็จการศึกษาได้ตามเวลา อาจารย์ที่ปรึกษาต้องติดตามดูแลจนกว่านักศึกษาจะขึ้นสอบพัฒนาคุณภาพวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และต้องเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มีการอบรมการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ให้กับนักศึกษา

4. ปัจจัยมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ร่วมกันกำหนดแผนกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร ตลอดจนวิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์กร เสนอแผนงบประมาณที่สอดคล้องและสะท้อนแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการต่างๆ ได้ สร้างการเรียนรู้/ตระหนักรู้และความเข้าใจร่วมกันถึงสภาพความเป็นไปที่แท้จริงขององค์กร และทิศทางที่องค์กรจะต้องดำเนินไปการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ปรับปรุงแก้ไข ประกาศกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำ ประกาศกฎระเบียบข้อบังคับใหม่ๆ ที่ยังไม่มีแต่จำเป็นต้องมีให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือเหมาะสม ควรเปิดหลักสูตรที่เป็นความต้องการของผู้เรียนให้มากขึ้นและพัฒนาหลักสูตรต้องตามความต้องการขององค์กรผู้ประกอบการ เพื่อให้ศึกษามีความรู้ความสามารถไปทำงานในองค์กรต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมให้นักศึกษาจบอย่างคุณภาพ ผลักดันให้เกิดการตีพิมพ์งานวิจัยในระดับนานาชาติให้เพิ่มขึ้น พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการ เช่น การอบรมทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้วยการพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพและประสานความร่วมมือกับบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมบุคลากรเรียนต่อระดับปริญญาโท มีทุนการศึกษาให้ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น

เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการเรียนรู้/ความเข้าใจ/ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานอื่น ๆ ร่วมกับนักศึกษา อาจารย์และบุคคลเป้าหมายที่จะเป็นนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย

2. อภิปรายผล

การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพของการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร เอี่ยมไผ่ (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติพบว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และลำดับสุดท้าย คือ มิติด้านพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายรายมิติทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการทำปฏิบัติงานและระบบการทำงานที่เป็น

มาตรฐานชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ สอดคล้องกับนิยามประสิทธิผลขององค์การของนิตยา เงินประเสริฐศรี (2558, น.22) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึงระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆในการวัดประสิทธิผลสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่างๆตามที่เห็นว่าเหมาะสม ซึ่งแนวการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในแต่ละแนวศึกษาจะมีปัญหาข้อจำกัดและประโยชน์ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดการวัดประสิทธิผลของเทศศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2552, น.26) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้สองแนวทางใหญ่ๆคือ 1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงานด้วยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2. การวัดประสิทธิผลในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาทั้งในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย สอดคล้องกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าของแคทซ์ และ ดาเนท (Katz and Danet, 1973, p.4-60) เสนอหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าคือ

1. การปฏิบัติโดยการติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานเป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง พนักงานต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการลำดับก่อนหลัง

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่ใช้อารมณ์ส่วนตัวเข้ายุ่งเกี่ยวเรื่องงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและให้หลักการความถูกต้อง ไม่ใช่ขู่ตะคอกหรือหาสาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

2. มิติที่ 2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก และการเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วทันต่อความต้องการและสำนักงานมีความ

เหมาะสมแก่การให้บริการทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องนิยามประสิทธิผลขององค์การของ อาร์โนลด์และฟรีแมน (Arnold and Feldman, 1986 : 6) อ้างใน ปรีศนา ศรีทิพย์ (2556, น.11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ(Organizational effectiveness) หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวัง หรือ วางแผนไว้ สามารถบรรลุหรือสำเร็จลุล่วงไปได้ นอกจากนั้น ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์การที่มีประสิทธิผล ได้แก่

1. การเจริญเติบโตขององค์การ (Growth) เช่น จำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการ ให้บริการที่เพิ่มขึ้น

2. การได้มาซึ่งทรัพยากรทางการจัดการ (Resource acquisition) เป็นความสามารถขององค์การในการสรรหาปัจจัยนำเข้าตามกรอบการพิจารณาองค์การ ได้แก่ ทุน คน วัตถุดิบ และแนวความคิดใหม่ ๆ เป็นต้น

3. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ขององค์การภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปในส่วนของผู้รับบริการ คู่แข่งขัน ข้าราชการตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. นวัตกรรม (Innovation) คือ ความสามารถขององค์การในการคิดสิ่งใหม่ ๆ เช่น การให้บริการรูปแบบใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือระบบการจัดการที่ทันสมัย เป็นต้น

5. ผลผลิตการให้บริการ (Productivity) คือ การจัดหาบริการที่มีคุณค่าในระดับสูงโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดหรือความมีประสิทธิภาพในการจัดการ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer/client satisfaction) และความพึงพอใจความผูกพันของพนักงานหรือสมาชิกที่มีต่อองค์การ สอดคล้องกับนิยามความพึงพอใจในการบริการของค่านาย อภิปรัชญาสกุล(2557, น.52) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณใน

การให้บริการที่เหมาะสม และบัณฑิตวิทยาลัยนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณในการให้บริการแก่นักศึกษา และมีการนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับวิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กรของ (รีอบบิ้นส์) วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดย วิธีการวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach), วิธีการบริหารประสิทธิผลเชิงระบบ (The Systems Approach), วิธีการการประสิทธิผลโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน (The Strategic Constituencies Approach) และ การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่า (The Competing-Values Approach) แนวการศึกษาตามสถานการณ์เพื่อวัดประสิทธิผลองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทาง ได้แก่

1. แนวการศึกษามุ่งที่เป้าหมาย จะวัดที่เป้าหมาย หรือสิ่งนำออก (ผลิตภัณฑ์ และบริการ) โดยวัดที่เป้าหมายปฏิบัติการมากกว่าเป้าหมายอย่างเป็นทางการ

2. แนวการศึกษาที่ขึ้นอยู่กับทรัพยากร จะวัดที่สิ่งนำเข้าต่างๆ โดยดูที่ความสามารถขององค์กรในการเอาทรัพยากรมาใช้ และจัดการได้อย่างคุ้มค่า

3. แนวการศึกษาระบวนการภายในองค์กร จะวัดกระบวนการภายในองค์กร โดยดูความสอดคล้องของหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์กร และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ของกุลนดา โชติมุกตะ (2538, น.50-51 อ้างใน พูนรัตน์ กัปตัน, 2552, น.20) เสนอแนวคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่ 1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง 2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง 3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด 4) ความคุ้มค่าดิธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสม

หรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ 5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย 1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ 2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น 1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ 2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น 3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆจากผู้ใช้บริการ บัณฑิตวิทยาลัยควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีงบประมาณสนับสนุนในการให้บริการที่เหมาะสมและนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

4. มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนานุคลากรด้านการให้บริการ อยู่เสมอ บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการบริหารจัดการด้านการให้บริการ มีการจัดสรรงบประมาณการบริการและมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการอยู่เสมอแล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรของสตีลส์ (Steers, 1980, p.442) อ้างในปริศนา ศรีทิพย์ (2556, น.10) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational performance) ว่าจะมีประสิทธิผล (Effectiveness) หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยลักษณะองค์กร (Organizational characteristics) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี

2. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental characteristics) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในซึ่งหมายถึงบรรยากาศขององค์กร

3. ปัจจัยลักษณะของพนักงาน (Employee characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กร

4. ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติ (Managerial policies and practices) ซึ่งประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้าง สภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัว ขององค์กรและนวัตกรรม จากข้อความดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จ (Success) หรือความล้มเหลว (Failure) ในการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ของเสรี วงษ์มณฑา (2542, น.26-28) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการ เพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา การบริการนั้นผู้ได้เปรียบคือผู้ที่ให้บริการได้เร็วที่สุด

2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด เช่น เมื่อบริษัทขายคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าจะต้องส่งพนักงานไปอบรมวิธีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าด้วย

3. การบริการที่ดี คือ การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ดังนั้นหลาย ๆ บริษัทจึงต้องมีคู่มือประกอบการใช้ให้ลูกค้าด้วย มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำอธิบายแก่ลูกค้าได้

4. ต้องรับฟังลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าต้องการต่อว่า ดังนั้นธุรกิจยุคใหม่จึงต้องมีฝ่ายบริการลูกค้า และผู้ที่ทำงานฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องหนักแน่น และมองข้ามความบกพร่องของลูกค้าได้ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี (Good listener) อดทนได้กับการระบายของลูกค้า

5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม

6. ต้องตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการจึงต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบ หรือตรงตามสัญญา โดยในกรณีของธนาคารการนัดลูกค้า และปฏิบัติตามนัดเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างภาพพจน์ของธนาคารที่ให้บริการ หากลูกค้าเชื่อถือและพึงพอใจก็จะบอกต่อกัน อันจะเป็นผลดีต่อธนาคารนั้น ๆ ต่อไป

7. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้มีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน

เพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก โดยการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการในด้านความพอใจ ความรู้จึก และความประทับใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่งความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

8. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าใด ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน เมื่อลูกค้ามีปัญหาข้องใจให้ทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็ว ทันในเรื่องการบริการสินค้าคงเหลือแต่ละบริษัทจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ในระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ (Stock on line) เพราะเมื่อต้องการดูสินค้าใด เพียงเช็จากระบบคอมพิวเตอร์ก็จะทราบได้ด้วยเวลาเพียงเล็กน้อย ในปัจจุบันในหลาย ๆ ธุรกิจ เช่น ธนาคาร ธุรกิจประกันภัย ระบบบัตรเครดิต ฯ ก็นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างแพร่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

9. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพของการบริการด้วย และต้องหมายถึงคุณภาพทุกด้าน ไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ ล้วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

10. การทำให้คนชื่นชมตัวเอง ผู้ให้บริการต้องไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่ามีเกียรติ มีความสำคัญ โดยการบริการลูกค้าที่นี่ย่อมมีความแตกต่างและหลากหลาย มีตั้งแต่ผู้มีรายได้สูง ผู้มีการศึกษาสูง ไปจนถึงผู้มีรายได้ต่ำ และการศึกษาน้อย โดยการบริการนั้น ลูกค้า คือ ผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกันหมด จึงควรเอาใส่ใจลูกค้าอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตัวเอง และภูมิใจที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ

11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ลูกค้าแนะนำ คือ สิ่งที่ลูกค้าอยากเห็น อยากใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่ยังขาดหาย และเมื่อสามารถเติมเต็มส่วนดังกล่าว ได้ก็จะเป็นการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด

12. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้สินค้าที่ดีและคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย โดยปกติธนาคารโดยทั่วไปมีสิ่งรับประกันอยู่แล้ว คือ ชื่อเสียงในความเป็นธนาคาร และเอกสารรับรอง สมุดเงินฝาก และหลักฐานการรับประกันอื่น ๆ อยู่แล้ว

13. บริการที่ดี คือ บริการที่มีต่อความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตนเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และหาทางสนองโดยเร็ว ในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับข้อที่ 3 คือ การสนองตอบอย่างทันทีทันใดเพื่อให้อลูกค้าเกิดความพอใจ

14. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการรับปากสิ่งใดไว้ ต้องสามารถทำได้จริง และตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้อีกด้วย

15. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ลูกค้าแต่ละคน ย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกัน โดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพัก หรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าที่มีเวลาไม่ตรงกับการทำงานของร้าน ทำให้เสียลูกค้าได้เช่นกัน จึงควรอะลุ่มอล่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ลูกค้าบางคนเข้ามาในช่วงเวลาธนาคารใกล้ปิดทำการก็ไม่ควรบอกลูกค้า เพราะนั่นคือเวลาว่างเวลาเดียวของลูกค้านั่นเอง

16. ต้องมีความรวดเร็ว การบริการที่ดี ต้องมีวิธีการทำงานที่รวดเร็ว กระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของลูกค้าเป็นหลัก

17. ต้องมีคำตอบที่แน่นยำให้กับลูกค้า เพราะ โดยเวลาที่ลูกค้าต้องการข้อมูล ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าเกิดความมั่นใจในการทำงาน

18. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์หัตถดอยพหุคูณ พบว่าปัจจัย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

ทั้งนี้ ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M สามารถอภิปรายรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารงานบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม สอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการของสมาคม กิจจรจรยง (2545, น.11) ที่ว่าการบริการคือ

กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การช่วยเหลืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน

3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น

4. อุดม สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อุดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น

5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจดีในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น

7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็นอะไรขึ้น

8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น “ยิ้มงาม ถามไถ่ ธุระสิ่งใด เต็มใจ” เป็นต้น และแนวคิดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ว่าการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร ซึ่งคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ต้องที่บุคลิกภาพภายนอกและภายในที่ดี ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อมรู้จักที่จะไหว้ให้เป็น และสวย กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง และสอดคล้องกับความหมายของการบริการลูกค้าอันเป็นเลิศ ของพาราสุรามันและคณะ (Parasuraman, A. and Other, 1993, p.1-12) ได้สรุปถึงความหมายของการบริการลูกค้าอันเป็นเลิศ (Superior customer service) จากคำว่า SERVICE หมายถึง S=Satisfaction,

E= Expectation, R= Readiness, V= Value, I= Interest, C= Courtesy, and E= Efficiency อธิบายความหมายของ SERVICE ได้ว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การบริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่ จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมีการติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังขั้นพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลบุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการ ได้อย่างเฉียบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้บริโภคชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้บริโภคทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่ว่าผู้บริโภคจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการที่เข้ามาติดต่อเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจนเนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนดแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาประสิทธิภาพผลศึกษาประสิทธิภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมกับการติดต่อ มีการแสดงขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อความสะดวกแก่นักศึกษา ตรงกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ว่าการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร ซึ่งมีหัวใจการบริการ คือ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียว งานสำเร็จ ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆต้องเป็นข้อมูลที่ต้องและชัดเจนเสมอ และการพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, น.50-51) อังโน พุนรัตน์ กับตัน, 2552, น.20) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของอเดย์ และแอนเดอร์สัน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

1. ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ
2. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา
3. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับองค์ประกอบในการพิจารณาสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับองค์การของแคทซ์ และ ดานเนท (Katz & Danet, 1973, p.4-60) ยังกล่าวอีกว่าองค์ประกอบในการ

พิจารณาสัมพันธภาพระหว่างผู้รับบริการกับองค์การที่ประกอบด้วยปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาศึกษาสัมพันธภาพดังกล่าวมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบจากสภาวะแวดล้อม (Environment factors) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคมที่ประกอบเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่องค์การและลูกค้า เช่น ค่านิยม มารยาทในสังคม เป็นต้น

2. องค์ประกอบภายในองค์การ (Organizational factors) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์การเอง เช่น เป้าหมายขององค์การ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงาน ระดับของพนักงานผู้ให้บริการ การควบคุมบังคับบัญชา เป็นต้น

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ (Situation factors) เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพสถานที่ ความสนิทสนม ใกล้ชิดเป็นส่วนตัว เป็นต้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร แจ่มจัน (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เห็นว่าปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะมีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

3. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอนมีเพียงพอต่อความต้องการ และมีความทันสมัยต่อการให้บริการ จำนวน ใต้-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา สภาพแวดล้อมบรรยากาศห้องเรียน อากาศถ่ายเทเย็นสบายเหมาะแก่การเรียนการสอน สอดคล้องกับนิยาม คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น.3) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพในงานบริการในสายตาของผู้รับบริการว่าตนเองพึงพอใจหรือไม่และอยู่ในระดับใดนั้นมี 5 ประการดังนี้

1) การให้บริการนั้นสร้างความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถจัดหาอะไรให้ลูกค้าได้บ้างตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

2) ความพร้อม โดยตลอดที่จะให้บริการที่ดี (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความยินดีและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าทุกเมื่อ

3) ทำให้เกิดความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอักษยาศาสตร์ที่แสดงให้ลูกค้าได้เห็น และสร้างความไว้วางใจในความสามารถ และความมั่นใจ

4) มีความเอาใจใส่(Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการควรทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณให้บริการปฏิบัติและดูแลต่อพวกเขาอย่างทั่วถึง

5) ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ (Tangibility) ถึงบริการที่ดี ผู้ให้บริการสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ นำเอาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกหรือสัมผัสได้ถึงความเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2550) ได้ทำการศึกษการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2550 โดยศึกษาใน 4 ด้านดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือวัสดุอุปกรณ์ 4) ด้านผลงานการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้รับบริการโดยภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือวัสดุอุปกรณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนรัตน์ กัปตัน (2552) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการกาศพิษผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงาน ในภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา และความพึงพอใจพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินผลประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภูมิหลังของบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตพื้นที่บริการ ความถี่ และประเภทงานบริการ จะประเมินประสิทธิผลการให้บริการไม่ต่างกัน ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในงานบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการและรับเรื่องร้องเรียนจากนักศึกษามาประเมินคุณภาพการให้บริการและนำผลการประเมินคุณภาพการ

ให้บริการมาพัฒนาและปรับปรุงข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ว่าการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร และได้กล่าวไว้ว่าหัวใจการบริการ คือการติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆเพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการของเสรี วงษ์มณฑา (2542, น.26-28) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการ เพราะยุคนี้เป็นยุคของเวลา การบริการนั้นผู้ได้เปรียบคือผู้ที่ให้บริการได้เร็วที่สุด
2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด เช่น เมื่อบริษัทขายคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าจะต้องส่งพนักงานไปอบรมวิธีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับลูกค้าด้วย
3. การบริการที่ดี คือ การให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ดังนั้นหลาย ๆ บริษัทจึงต้องมีคู่มือประกอบการใช้ให้ลูกค้าด้วย มีเจ้าหน้าที่ที่คำอธิบายแก่ลูกค้าได้
4. ต้องรับฟังลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าต้องการต่อว่า ดังนั้นธุรกิจยุคใหม่จึงต้องมีฝ่ายบริการลูกค้า และผู้ที่ทำงานฝ่ายบริการลูกค้าจะต้องหนักแน่น และมองข้ามความบกพร่องของลูกค้าได้ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี (Good listener) อดทนได้กับการระบายของลูกค้า
5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพอ่อนน้อม
6. ต้องตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มาก สำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ คือ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการจึงต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบ หรือตรงตามสัญญา โดยในกรณีของธนาคารการนัดลูกค้า และปฏิบัติตามนัดเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างภาพพจน์ของธนาคารที่ให้บริการ หากลูกค้าเชื่อถือและพึงพอใจก็จะบอกต่อกัน อันจะเป็นผลดีต่อธนาคารนั้น ๆ ต่อไป
7. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้มีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอกันของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก โดยการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการในด้านความพอใจ ความรู้จัก และความประทับใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่งความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

8. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าใด ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้านั้นรอนาน เมื่อลูกค้ามีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็ว ทันในเรื่องการบริการสินค้าคงเหลือแต่ละบริษัทจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ในระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ (Stock on line) เพราะเมื่อต้องการดูสินค้าใด เพียงเช็กจากระบบคอมพิวเตอร์ก็จะทราบได้ด้วยเวลาเพียงเล็กน้อย ในปัจจุบันในหลาย ๆ ธุรกิจ เช่น ธนาคาร ธุรกิจประกันภัย ระบบบัตรเครดิต ฯ ก็นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างแพร่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

9. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพของการบริการด้วย และต้องหมายถึงคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ ส่วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

10. การทำให้คนชื่นชมตัวเอง ผู้ให้บริการต้องไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกต่ำต้อย ให้เขารู้สึกว่ามีเกียรติ มีความสำคัญ โดยการบริการลูกค้านั้นย่อมมีความแตกต่างและหลากหลาย มีตั้งแต่ผู้มีรายได้สูง ผู้มีการศึกษาสูง ไปจนถึงผู้มีรายได้ต่ำ และการศึกษาน้อย โดยการบริการนั้น ลูกค้า คือ ผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกันหมด จึงควรเอาใส่ใจลูกค้าอย่างเท่าเทียม เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตัวเอง และภูมิใจที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ

11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ลูกค้าแนะนำ คือ สิ่งที่ลูกค้าอยากเห็น อยากใช้บริการ ซึ่งเป็นต้องการที่ยังขาดหาย และเมื่อสามารถเติมเต็มส่วนดังกล่าวได้ก็จะเป็นการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด

12. ต้องมีการรับประกันสินค้า หรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้สินค้าที่ดีและคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย โดยปกติธนาคารโดยทั่วไปมีสิ่งรับประกันอยู่แล้ว คือ ชื่อเสียงในความเป็นธนาคาร และเอกสารรับรอง สมุดเงินฝาก และหลักฐานการรับประกันอื่น ๆ อยู่แล้ว

13. บริการที่ดี คือ บริการที่มีต่อความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตนเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร และหาทางสนองโดยเร็ว ในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับข้อที่ 3 คือ การสนองตอบอย่างทันทีทันใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

14. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการรับปากสิ่งใดไว้ ต้องสามารถทำได้จริง และตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้อีกด้วย

15. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ลูกค้าแต่ละคน ย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกัน โดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพัก หรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าที่มีเวลาไม่ตรงกับการทำงานของร้าน ทำให้เสียลูกค้าได้เช่นกัน จึงควรอะลุ่มอล่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ลูกค้าบางคนเข้ามาในช่วงเวลาธนาคารใกล้ปิดทำการก็ไม่ควรบอกปฏิเสธลูกค้า เพราะนั่นคือเวลาว่างเวลาเดียวของลูกค้านั่นเอง

16. ต้องมีความรวดเร็ว การบริการที่ดี ต้องมีวิธีการทำงานที่ว่องไว กระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของลูกค้าเป็นหลัก

17. ต้องมีคำตอบที่แน่นยำให้กับลูกค้า เพราะ โดยเวลาที่ลูกค้าต้องการข้อมูล ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าเกิดมั่นใจในการทำงาน

18. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา สามารถอภิปรายรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประชุมจัดทำแผนกำหนดกิจกรรม มีการร่วมปฏิบัติตามแผนมีการประเมินผลกิจกรรมและนำมาปรับปรุงเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย สอดคล้องกับนิยามการมีส่วนร่วมของ สิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2542, น.43-45) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของทุกฝ่ายในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการจึงทำให้คนเกิดการเรียนรู้ เพราะสิ่งที่เกิดขึ้น โดยสามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการให้ประชาชนสามารถเข้ามาร่วมอุดมการณ์ นโยบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆและสอดคล้องกับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของสัมฤทธิ์ การเส็ง (2545, น.11) กล่าวว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วมคือ การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิด และอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดเพียงคนเดียว เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถ และทักษะในการทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจ และความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น สอดคล้องกับเครื่องมือชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของแช็พฟิน (Chapin, 1977 อ้างใน พันชนภัทร วานิช, 2549, น.40-41) ได้เสนอเครื่องมือชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคม โดยกำหนดระดับความสำคัญของการร่วมกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรของชุมชน คือการมีความสนใจและร่วมประชุม ได้แก่ การ

ให้ความสนใจติดตามข่าวสารต่างๆของส่วนร่วมและการเข้าร่วมประชุมเสนอแนะต่างๆในที่ประชุมในกิจกรรมของส่วนรวม

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมด้านต่างๆและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป สอดคล้องกับสันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551, น.65) ได้กล่าวว่าสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมหมายถึง การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมในการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวมในองค์กร และสอดคล้องกับนิยามการมีส่วนร่วมของ ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2546, น.32) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มการพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ

3. ด้านการมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่บัณฑิตวิทยาลัยจัดขึ้นและมีการจัดกิจกรรมวิชาการเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้มาใช้ในการเรียนและทำงานวิจัยได้ เช่น อบรมการเขียนบทความวิจัย ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ สอดคล้องกับประพันธ์พงษ์ ทัศนพงษ์ (2551, น.21) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางเปลี่ยนแปลง มากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการ นั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติการ ทั้งหมดโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร และสอดคล้องกับขั้นตอนการมีส่วนร่วมของ ทศนีย์ ไทยภิรมย์ (2546, น.15) ได้บอกว่ขั้นตอนการมีส่วนร่วมมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ร่วมคิด 2) ร่วมวางแผน 3) ร่วมดำเนินการหรือปฏิบัติ: ร่วมดำเนินงานหรือปฏิบัติตามโครงการและแผนกำหนดโครงการและแผนงานตามที่วางไว้ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 4) ร่วมติดตามประเมินผล

4. ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้ศึกษาได้มีโอกาสตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมและประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย และนักศึกษาสามารถติดตามผลการดำเนินงานของกิจกรรมหรือ

โครงการได้ สอดคล้องกับขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2547, น.6-7) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ นโยบายการพัฒนา มี 8 ขั้นตอน ซึ่งจะมีขั้นตอนการร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผลโครงการและ กิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเพื่อไว้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ใช้ ประโยชน์ได้ตลอดไป

2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ

คือ ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ ความสำเร็จในการบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนิยามประสิทธิผลองค์การของ นิทยา เงินประเสริฐศรี (2558, น.22) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณา จากเกณฑ์ต่างๆ ในการวัดประสิทธิผลสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่างๆตามที่เหมาะสม ซึ่งแนวการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในแต่ละแนวศึกษาจะมีปัญหาข้อจำกัดและประโยชน์ที่แตกต่างกัน ถ้าองค์กรมีการกำหนดยุทธศาสตร์และแผนงานในการทำงานและปฏิบัติตามแผนงาน จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จก็จะขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วย บัณฑิตวิทยาลัยควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง หรือเวลานอกราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษา และตัวเจ้าหน้าที่เองควรมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล คือ การปฏิวัติ องค์การทุกส่วนให้เป็นดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการนำ เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน โดยต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานและบริการของตนเอง ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีการวางแผน กระบวนการปฏิบัติงานให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการโดยมีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ เช่น สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ที่ทันสมัย ห้องเรียนที่ทันสมัย และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการและขั้นตอนการ ทำงานเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ นักศึกษา สามารถรับบริการได้ทุกที่โดยไม่ต้องมาติดต่อที่บัณฑิตวิทยาลัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อการเรียนรู้ทางวิชาการยิ่งขึ้น การทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยก็จะมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิด นพดล อุคมวิสุกุล (2560, น.27) หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดยุทธศาสตร์การปรับตัวของภาครัฐเองและเสริมสร้าง

สมรรถนะให้ทัดเทียมกับภาคเอกชนด้วยการใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่ทัดเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อที่รัฐ จะได้สามารถดำเนินการตามภารกิจของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้เป็นรากฐานที่ ทำให้การบริหารภาครัฐต้องเรียนรู้และอาศัยแนวคิดเทคนิค และวิธีการจากเอกชนมาช่วยเสริมสร้าง ศักยภาพของภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการบริหารกิจการภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนอง สถานการณ์และภาวะการแข่งขันในบริบทสากลที่สำคัญ มีดังนี้

1) การแสวงหาวิธีการสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นและคุ้ม กับมูลค่าของงบประมาณที่ได้ใช้จ่ายไป

2) การลดบทบาทในการดำเนินงานของกิจการภาครัฐบางประเภท เนื่องจากภาคเอกชนมี ความสามารถ และมีศักยภาพในการดำเนินงาน ได้ดีกว่า เช่น งานบริการ และงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3) การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาบริหารจัดการกิจการภาครัฐในการดำเนินการและ การบริการ

4) การปรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยให้มีแนวคิดและ พฤติกรรมที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในภาวะที่มีการแข่งขัน

5) การลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายบุคคล ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่าย ในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

2. มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรให้มีทักษะที่ผสมผสาน ทั้งด้านดิจิทัล (Digital Skill) และ ความรู้ในการบริหารจัดการขององค์กรรวมทั้งมี ความสามารถวิเคราะห์ ประเมินผลกระทบก่อนลงมือปฏิบัติ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คือผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อสนองความ ต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับนิยามความพึงพอใจใน การบริการของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น.52) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการ รับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการ รับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความ พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญต้องทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ บัณฑิตวิทยาลัยควรมีสภาพแวดล้อมสถานที่ตั้ง ทำเลที่เหมาะสมต่อ

การให้บริการ นักศึกษาสามารถติดต่อได้สะดวกและการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสำคัญเพราะฉะนั้นคุณภาพการให้บริการต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากข้างในรักการบริการเต็มใจให้บริการ ไม่ใช่ทำเพราะหน้าที่ ใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสานระหว่างทีมงานด้วยกัน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การทำงานรวดเร็ว มี เน้นการให้บริการแบบ service mind ที่มุ่งเน้นความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

2. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ประกาศ ข้อมูลข่าวสาร ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกันในช่องทางต่างๆ โดยใช้สมาร์ตโฟน เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น การสร้าง add line เป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารนักศึกษาผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกัน

3. ด้านสื่อ-อุปกรณ์การเรียนการสอนควรทันสมัย เช่น สมาร์ทคลาสรูม อุปกรณ์วิดีโอโปรเจคเตอร์ (Video Projector) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ

ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

คือการลดกรอบระยะเวลาการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538, น.50-51) อ้างใน พูนรัตน์ กัปตัน (2552, น.20) เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่ 1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง 2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง 3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด 4) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสม

หรือไม่กับราคา จนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ 5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากขึ้นขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย 1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ 2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น 1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ 2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น 3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆจากผู้ใช้บริการ บัณฑิตวิทยาลัยควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีงบประมาณสนับสนุนในการให้บริการที่เหมาะสมและนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

1. ควรจัดทำเป็นแบบ one stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีการจัดทำขั้นตอน (flow chart) และการการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและปฏิบัติตามแผนนั้นเพื่อเกิดความรวดเร็ว และเสร็จตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ถ้าหากการทำงานมีปัญหาและอุปสรรคก็วิเคราะห์ผลแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานด้วยก็จะช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแนวคิด นพดล อุดมวิศกุล (2551, น.30) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) เป็นการพัฒนาการของการบริหารรัฐแบบเก่า (OPA) ซึ่งต้องการที่จะทำให้จุดเน้นทางด้านประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐมีแนวทางที่ชัดเจนและทันสมัยขึ้น ด้วยเหตุผลจากปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น เช่น ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการบริหารแบบใหม่ ๆ ในภาคเอกชนที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขันและเพื่อความเป็นเลิศ การปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม รวมทั้ง ในวงการบริหารงานภาครัฐเองก็ประสบปัญหา เช่น โครงสร้างระบบราชการที่ใหญ่โตเกินไป ความล่าช้าในการให้บริการ รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานที่สูงมากแต่ไม่ได้ผลตามเป้าหมายที่ควรจะเป็น

2. ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เพื่อประหยัดทรัพยากร โดยการยื่นแบบฟอร์มคำร้องต่างๆผ่านระบบออนไลน์ สามารถดูผลการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ เพื่อความสะดวกแก่นักศึกษาไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่มหาวิทยาลัยและเป็นการประหยัดทรัพยากรขององค์กร

ด้านการพัฒนาองค์กร

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเป็นการปฏิวัติองค์กรทุกส่วนให้เป็นดิจิทัลไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน โดยต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานและบริการของตนเอง ดังนั้นบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์การและการเรียนการสอน เช่น จัดการเรียนการสอนด้วยสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องเรียนสมัยใหม่ มีอุปกรณ์วิดีโอโปรเจคเตอร์ (Video Projector) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ รูปแบบการสอนที่ทันสมัยมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน อิเล็กทรอนิกส์บุค วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครควรพัฒนาความสามารถของบุคลากร ให้มีทักษะที่ผสมผสาน ทั้งด้านดิจิทัล (Digital Skill) และ ความรู้ในการบริหารจัดการองค์การ รวมทั้งมีความสามารถวิเคราะห์ ประเมินผลกระทบก่อนตัดสินใจ และพัฒนาทักษะด้านการให้บริการ เช่น จิตบริการ การอบรมทักษะด้านภาษาอังกฤษและทักษะด้านคอมพิวเตอร์ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้วยการพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพและประสานความร่วมมือกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้เรียนต่อระดับปริญญาโท โดยมีทุนการศึกษาให้เพื่อนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาต่อยอดการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จัดการหรือดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย บุคลากรในองค์การเป็นทรัพยากรสำคัญในการทำงาน ติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ถ้าขาดบุคลากรการทำงานก็จะขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จาก 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ที่มีตัวแปรทั้งหมด 8 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และการร่วมติดตามและประเมินผล พบว่ามีตัวแปร 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันสามารถส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การบริหารงานบุคคล การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารงานทั่วไป และการร่วมติดตามและประเมินผล โดยแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยการบริหารจัดการ

(1) ตัวแปรการบริหารงานบุคคล คือ การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ตามที่คาดหวัง การบริการที่ดีจะเริ่มต้นจากการบริการแก่เพื่อนร่วมงานก่อนจากนั้นทุกฝ่ายในบัณฑิตศึกษาจะได้ให้บริการที่ดีแก่นักศึกษาหรือผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร เพราะฉะนั้นบัณฑิตศึกษาจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ให้เพียงพอต่อการครองชีพและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจยุคปัจจุบัน เพื่อให้คุณภาพชีวิตของบุคลากรและครอบครัวดีขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขและทุ่มเทการทำงานมากขึ้น และบัณฑิตศึกษาควรพัฒนาการบริหารงานบุคคลด้านต่างๆดังนี้

1) ปรึ้งจึย้จุงใจใ้การท้งาน บั้ฉคึศึกษาควรมึการปรึบปรึงพ้ฒนาใ้บุคคลากรผู้ปรึบปรึดึงานใ้เก้ดความพ้อใจใ้งานและท้งานอย่างเต็มทึ่มีประลึทธิภพมากขึ้น โดยจ้งนแกเป็น

1) ความส้งสำเร็จใ้การท้งาน โดยการส้งร้งจุงใจด้วยการใ้ร้งว้ลเป็นลึ้งจุงใจกับบุคคลากรทึ่ประลึบความสำเร็จต่ำ ใ้มีความกระตือรือรึ้น ขยั้ท้งานเพื่อทึ่จะประลึบความสำเร็จใ้การท้งานได้ โดยอาจจ้ใ้ร้งว้ลเป็นลึ้งจุงใจ เช่น จึนร้งว้ล ใ้ประกาศการเดิ้นทางไปศึกษาจุงานต่างประเทศ เพื่อเป็นจ้จะเป็นร้งจุงใจทึ่เก้ดขวัญและจ้งล้งใจใ้การท้งานมากขึ้จึ้น

2) การได้ร้งรับการขอมร้งบับน้บถึอ ควรมึการจ้งระบบขย่จ้งใ้เก้ยรดีเจ้าหน้าทึ่ผู้ปรึบปรึดึงานเดิ้นเพื่อจุงม้จ้งใ้แก่บุคคลากรจ้งจ้งท้งานร้งกันอย่างเต็มทึ่

3) ลั้กษณะของงานทึ่ทำ ควรมึการออกแบบกระบวนกรท้งานเพื่อส้งร้งงานทึ่ทำททายใ้แก่บุคคลากรทึ่ปรึบปรึดึ และควรมึการอบรมเก้ยกับงานทึ่ปรึบปรึดึ เพื่อเพิ่มพูนองค้ความรู้ใ้ใหม่ๆ เก้ยกับงานใ้ในตำแหน่งใ้มีความเช้ยขวัญเพิ่มประลึทธิภพใ้สูงขึ้นสามารถปรึบปรึดึงาน ได้อย่างมึ้ออาชีพ

4) ความร้งบึดึชอบ ควรมึการส้งร้งความพ้งพ้อใจใ้การท้งานใ้แก่บุคคลากรใ้มีความรู้ลึ้กทึ่ดีโดยการใ้ร้งบึดึชอบงานใ้ใหม่ๆ และมีอำนาจใ้การร้งบึดึชอบงานใ้ได้อย่างเต็มทึ่

5) ความก้งว้หน้า ควรมึการส้งร้งสนับสนุนบุคคลากรใ้ได้ร้งบึอโอกาสความจ้เร้จุงก้งว้หน้าของระดบั้ตำแหน่งตามกรอบทึ่ก้งว้หน้า โดยใ้มีการสอบค้ดเล้ก ค้ดเล้ก หรือเล้กน้ตำแหน่งใ้สูงขึ้นตามความเหมะสมและเป็นชรรม

2) ด้านบุคคลึภพและการแต่งกายของบุคคลากร เช้ยว่าบุคคลึภพและการแต่งกายของบุคคลากรทึ่เหมะสมจะช้ยเสริมส้งร้งความน่าเช้ยถึอใ้การใ้บึรึการ จึ้จุงบุคคลึภพของผู้บึรึการทึ่ดี บุงคลึภพของคนเรานับว่ามีความส้งล้งมากกรทึ่เรัจจะประลึบความสำเร็จหรือใ้ไม่ใ้งานอาชีพ การพบปะดึดึค้ดึกับผู้ใช้บึรึการ กรทึ่บุคคลึภพต่างจ้จะใ้ความรู้ลึ้กนึยม ขย่จ้ง น้บถึอ หรือมึท้ศนคคึออย่างใ้ไรน้จึ้น ขึ้นอยู่กับบุคคลึภพของเรัจเอง ท้งน้เพราะบุคคลึภพมึอิทธิพลค้ดึความรู้ลึ้กและอารมณ้ของผู้พบเห้น “บุคคลึภพ” เป็นกรรวมลั้กษณะต่าง ๆ ทึ่มึอยู่ใ้ตัวบุคคลึภพนึ้จ้จึ้น ประกอบด้วย รุปร้งง ลั้กษณะ อากั้ปฎิรียา ค้งพุด น้เสียง การแสดงท้งาทาง แต่งกายสะอาดและเร้ยบร้อย กิรียาท้งาทางส้งฟ้งาเผย ท้งาทางร้งเร้จุง แจ่มใส ว่องไว แต่ใ้ไม่ใ้ล้ล้ก ลึ้ล้กน มีเสียงและภพษาทึ่พุด น้เสียงแจ่มใส ช้ดเจ้น ไม่เบาและใ้ไม่ค้งเก้นไป พุดจ้งจ้งจ้งน ได้เร้จุงได้ร้งว้ ไม่เพื่อจ้จ้อ หรือพุดค้ลุมเคร้ือภพษาทึ่พุดเป็นภพษาทึ่คนท้งว้ไปเช้ใจ ใ้ภพษาเหมะแก่บุคคลึภพ และจุง

กาลเทศะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธา และความสนใจของผู้ฟังอย่างมาก บุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นที่ไม่ปรากฏ ให้เห็นอย่างชัดเจนในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถดึงดูดอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อย ตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้ อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็จะมีผล ทำลายความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกิริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของ ผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับ และดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งบุคลิกภาพของบุคลากรบัณฑิตศึกษา ควรเป็นดังนี้

- 1) มีความมั่นใจในตนเอง และมีความคล่องตัว
- 2) ลักษณะสุภาพ ไม่เหยียดหยามผู้อื่น
- 3) มีความจริงใจ มีความเรียบง่าย คุณเป็นธรรมชาติ
- 4) สะอาดสวยงาม สร้างบรรยากาศที่แจ่มใสชวนมอง

รวมทั้งคุณสมบัติของบุคลากรบัณฑิตศึกษาที่ควรจะเป็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

นักศึกษา

ตนเอง และเพื่อนร่วมงาน

ดูแลหรือเอาใจใส่นักศึกษา

สภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น

รู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

การบริการ ด้วยบรรยากาศที่ดีเป็นกันเองกับนักศึกษา

เกิดอะไรขึ้น

ซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่มีสมาธิว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็ไม่เข้าใจด้วยซ้ำว่า บุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีใบหน้าท่าทางและรูปร่างที่ดีเป็นเครื่องสื่อแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยม เลื่อมใสศรัทธา แต่ในความจริงบุคลิกภาพไม่ได้หมายถึงเพียง รูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด

3) ด้านจิตบริการ ต้องมีจิตใจรักในการบริการ มีความเต็มใจให้บริการ การทำงานบริการโดยมีใจรักจะแสดงออกโดยการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริง มีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร ต้องคิดเสมอว่า เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ตามที่คาดหวัง บัณฑิตศึกษาควรมีการจัดอบรมบุคลากรให้เป็นผู้มีจิตบริการรักในการให้บริการและมีความสุขกับการทำงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและจะเกิดการชื่นชมทั้งตัวผู้ให้บริการและต่อองค์กรอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร การจะให้เกิดการบริการที่ดีทั้งองค์กร บุคลากรทุกฝ่ายภายในองค์กรนั้นต้องมี "จิตบริการ" การเสริมสร้างบุคลิกลักษณะบุคลากร มี 7 ประการ

- 1) การมอง
- 2) การแต่งกาย
- 3) การพูด
- 4) การเดิน
- 5) การแสดงท่าทาง
- 6) ทักษะในการทำงานในหน้าที่
- 7) สุขภาพ

หลักในการมีจิตบริการ ดังนี้คือ

- 1) ให้เกียรติ ให้ความสำคัญต่อนักศึกษา
- 2) เปิดใจที่จะรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา
- 3) ฟังอย่างมีสติ ปราศจากอคติใดๆ
- 4) มีความเอาใจใส่อย่างจริงจังและจริงใจต่อนักศึกษา
- 5) รับฟังโดยให้ได้รู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของ

นักศึกษา

6) มีคุณธรรม จริยธรรมในการฟัง ไม่ได้แข็ง ไม่ขัดจังหวะ ในการพูด
ของนักศึกษา

การมีจิตบริการ (Service Mind) จะส่งผลดีต่อบุคลากรและบัณฑิตศึกษา ดังนี้คือ

1) ความสำเร็จของงาน เมื่อบุคลากรทำงานด้วยความตั้งใจ ด้วยความรัก
ในงาน การทำงานก็จะรวดเร็ว มีความรับผิดชอบ งานก็จะสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลให้
นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ

2) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคลากรและบัณฑิตศึกษา คือเกิดภาพลักษณ์ที่ดี

3) เกิดกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากการบริการที่ดี เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
บรรยากาศในการทำงานก็จะดีตามไปด้วย

4) เมื่อทุกอย่างดี ก็จะเกิดการคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ตามไปด้วย
การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ

2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน

3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ

4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

5) ความเชื่อ ความศรัทธา การให้ความสำคัญ การอุทิศตน

6) การยิ้มแย้ม รอยยิ้ม

7) ความกระตือรือร้น

8) ความรวดเร็ว ฉับไว

9) มีคุณค่า

10) ความประทับใจ

11) ความมีมารยาท สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม

12) ความอดทน อดกลั้น เก็บอารมณ์

สรุปสาระสำคัญในการมีจิตบริการ (Service Mind) ได้ดังนี้คือ

1) การจัดบรรยากาศที่ดีในสำนักงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิสัมพันธ์กับ
นักศึกษาอย่างด้อย่างเต็มใจ เอาใจใส่ สุภาพ ให้เกียรติ

2) ต้องมีการสื่อสารที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตรับฟัง

3) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของนักศึกษา มีความเอื้อ
อาทรต่อนักศึกษา

4) ต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงและการให้บริการ ทั้งด้านข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยเสริมการบริการ

5) ต้องมีการติดตามและประเมินผลการทำงาน มีการวางมาตรการ ประกันคุณภาพการให้บริการและประเมินผลฯ ให้เป็นไปตามการประกันคุณภาพฯ นั้น แล้วนำผลการประเมินฯ มาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้เกิดความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไป

โดยค่านิยมของการให้บริการที่บุคลากรบัณฑิตศึกษาควรมี

1) ค่านิยมเรื่องความพอเพียง คือจำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงและมีปริมาณ จำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนที่นักศึกษาต้องการ ภายใต้ ค่านิยมความพอเพียงนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การ ให้บริการได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง บุคลากรบัณฑิตศึกษาควรมีการให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การที่นักศึกษาทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความ เท่าเทียมในการได้รับบริการจากบุคลากรไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะ ได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งบัณฑิตศึกษาควรมีให้ความสำคัญต่อการ ให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความเสมอภาค

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา บัณฑิตศึกษาควรมีการให้บริการด้วยความตรง ต่อเพราะความตรงเวลาถือว่าเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานใดๆ โดยความตรงเวลา หมายถึง การที่นักศึกษาได้รับบริการจากบุคลากรที่ ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการ แบบเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการ ให้บริการ เป็นต้น

4) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ บุคลากรควรมีจิตสำนึก ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นค่านิยมสำหรับบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญต่อการ ปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ บุคลากรระดับล่างที่ ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคิดที่ เริ่มต้นจากระดับล่าง ไม่ใช่ระดับบน กล่าวได้ว่าการมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจ และตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอัธยาศัยดีในการให้บริการภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึก

ของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิค และวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ(Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ บุคลากรควรมีการปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่เสมอ ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่บัณฑิตศึกษาได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างเพียงพอและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนนักศึกษาให้มีในระดับสูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เป็นต้น

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน บัณฑิตศึกษาควรรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆจากนักศึกษาเป็นค่านิยมที่สำคัญที่บัณฑิตศึกษาจะต้องให้นักศึกษาสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของนักศึกษา บัณฑิตศึกษาควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในหน่วยงานต่างๆประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการด้วย

8) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่บัณฑิตศึกษาจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการก็ตาม แต่การที่บัณฑิตศึกษาผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้มาจากแหล่งต่างๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากนักศึกษา แบบสอบถามที่สอบถามจากนักศึกษาผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้บัณฑิตศึกษาที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ

มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการมากขึ้น เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการความคาดหวังให้แก่ศึกษามากขึ้น

9) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษา บัณฑิตศึกษาควรสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการโดยตรง ซึ่งบัณฑิตศึกษาที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่นักศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยบุคลากรต้องเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความเสมอภาคและความซื่อสัตย์ต่อนักศึกษา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแก่นักศึกษาดังนี้

(1) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา

2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อนักศึกษาในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ ค่าตอบแทนใดๆ จากนักศึกษา

การสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรควรปฏิบัติดังนี้

- การทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ การเตรียมตัวให้พร้อม
- การเข้าใจถึงความ ต้องการของนักศึกษา
- การให้ความร่วมมือ
- ความช่วยเหลือ
- การทันเวลา
- ความเป็นมืออาชีพ
- การติดตามผล
- การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา
- ทำให้นักศึกษารู้สึกเป็นคนสำคัญ
- ฟังและตอบสนองความรู้สึกของนักศึกษา

- ขอให้นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ
- ยอมรับความคิดเห็นของนักศึกษา
- อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับแต่ละขั้นตอนหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน
- สนองตอบ (หรือทำเกินกว่าที่คาดหวัง) ความต้องการของนักศึกษา
- ทำให้แน่ใจว่านักศึกษามีความสุขกับสิ่งที่เขาได้รับ
- มีการเตรียมพร้อมและมีความชำนาญในการปฏิบัติ
- ทำให้ตลอดจนและต่อเนื่อง

(2) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

1) บัณฑิตศึกษา ควรเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น อีเมลล์ จดหมายปิดผนึก เป็นต้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการให้มากขึ้นและมีแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย โดยทำเป็นแบบประเมินออนไลน์ให้นักศึกษาประเมินผ่านระบบออนไลน์ได้และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้นักศึกษาได้ประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตศึกษาในด้านต่างเป็นช่วงๆเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและผลสะท้อนกลับ

3) บัณฑิตศึกษาควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการจากนักศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ 3 วันทำการ เป็นต้น แล้วนำผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เกิดความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไปซึ่งการให้บริการที่ดีควรมีการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาในเรื่องที่นักศึกษาต้องการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้ได้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจของนักศึกษา แบะการบริการที่ดีก็จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แล้วนำผลการประเมินผลความพึงพอใจมาประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบัณฑิตศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้หรือไม่

4) บัณฑิตศึกษา ควรให้ความสำคัญรวมทั้งสนับสนุนให้มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในเรื่องการวางแผนเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเป็น

ระบบมากกว่าในปัจจุบัน รวมทั้งควรเน้นการบริหารจัดการหรือการจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการแก่นักศึกษา แล้วนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) ผู้บริหารบัณฑิตศึกษาควรนำระบบการวัดผลหรือประเมินผลที่เป็นสากลและทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งขั้นตอนของมาตรการและหลักเกณฑ์สำหรับการวัดผลหรือประเมินผลชัดเจนขึ้นและเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีการควบคุมและตรวจสอบการวัดผลหรือการประเมินผลอย่างจริงจังและต่อเนื่อง แล้วนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งของบุคลากรด้วย

(3) การบริหารงานทั่วไป คือ การบริหารจัดการทั่วไปภายในหน่วยงานบัณฑิตศึกษา

1) บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้เกิดความรวดเร็ว ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วย

(1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

- ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

- การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

- ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

- ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

(2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

- ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

- ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

- ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

2) ด้านธุรการรับ-ส่งเอกสาร บัณฑิตศึกษาควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการรับ-ส่งเอกสารแบบฟอร์มคำร้องต่างๆของนักศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ นักศึกษาสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์บัณฑิตศึกษาและสามารถส่งคำร้องออนไลน์ได้เลยเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร

3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน บัณฑิตศึกษาควรมีแผนผังกระบวนการทำงานที่ชัดเจนว่ากระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอนมีอะไรบ้าง ต้องใช้เวลาเท่าไร เพื่อที่นักศึกษาจะได้วางแผนการดำเนินงานได้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยความสะดวกของการติดต่อ คือนักศึกษาสามารถติดต่อบัณฑิตศึกษาได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นช่องทางใดๆ บัณฑิตศึกษานำเทคโนโลยีมาช่วยโดยนักศึกษาสามารถติดต่อบัณฑิตศึกษาผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(1) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ คือความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ บัณฑิตศึกษาควรปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว

(2) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ คือในกระบวนการปฏิบัติงาน บัณฑิตศึกษาควรมีการปฏิบัติที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอในการให้บริการเพื่อที่นักศึกษาจะได้รู้สึกว่าได้รับบริการที่เท่าเทียมกันจากบุคลากรของบัณฑิตศึกษาไม่รู้สึกรู้สึกว่าบุคลากรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คือบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการให้บริการนั้นๆ ประกอบด้วย

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ คือเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาควรให้ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่การให้บริการนักศึกษาให้มากขึ้น

(2) ความเสมอภาคของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาควรแสดงออกต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน อธิบายข้อดีพูดคุยเป็นกันเองกับนักศึกษาทำให้นักศึกษาไม่อึดอัดที่จะติดต่อสอบถาม

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ คือความไว้วางใจได้และตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ใดๆจากนักศึกษา

5) ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร บัณฑิตศึกษาควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์โดยเปิดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้นักศึกษาสามารถทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการนำสื่อโซเชียลเข้ามาช่วยจะทำได้ง่าย เช่น แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ แอปพลิเคชันอินตาแกรม เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและนักศึกษาสามารถดูออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในที่ต่างๆ

3.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือตัวแทนนักศึกษาได้เข้าร่วมจัดการ ตั้งแต่การเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผน การปฏิบัติ การรับบริการ และด้านการติดตามผลจากการให้บริการในฐานะผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริการของบัณฑิตศึกษา

1) การร่วมติดตามและประเมินผล

(1) บัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏควรปรับปรุงด้านการมีส่วนร่วมโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นเสนอแนะแนวทางในการให้บริการ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการได้ และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(2) การประเมินผลการให้บริการ การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของนักศึกษาโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของนักศึกษาได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ โดยการสอบถามความพอใจของนักศึกษาด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจ ความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการ อาจพิจารณาจากเรื่องต่างๆไปแล้ว จึง นำไปพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

ก. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษา

ข. สิ่งที่ทำให้นักศึกษาไม่พอใจ

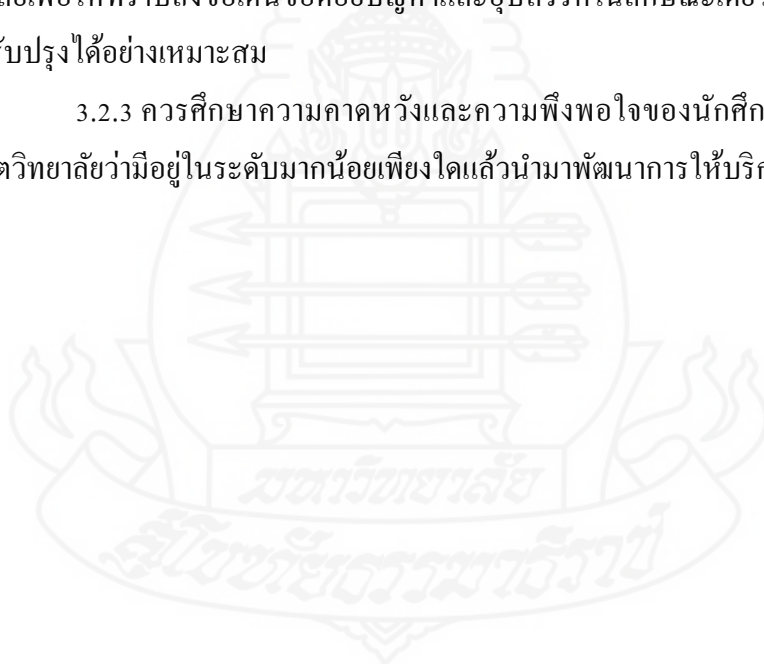
ค. หัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของนักศึกษาในแต่ละบริกรมมา พิจารณาร่วมหารือในบุคคลากรปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์ พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

3.2.1 จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถรับรู้ถึงปัญหา อุปสรรคการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยแบบเจาะลึกศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการแก่นักศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบัณฑิตวิทยาลัยและนักศึกษาต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบถึงข้อเด่นข้อด้อยปัญหาและอุปสรรคในลักษณะเดียวกันหรือแตกต่างกัน เพื่อการปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม

3.2.3 ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาจากการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยว่ามีอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาพัฒนาการให้บริการต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมชลประทาน . (2546). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร: กรมชลประทาน.
- โกวิท พวงงาม. (2545). *การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- กรนิภา หลีกกุล. (2544). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษามรณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จามรี สิงห์ทองอนันต์. (2540). *การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2547). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2547). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 2(กรกฎาคม), 131.
- ชูเกียรติ ชาติระอุปะ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ชิต นิลพานิช และกุลชน ธนาพงศธร. (2532). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ชนบท. ใน ประมวลสาระชุดวิชาความรู้ทั่วไปสำหรับการพัฒนาระดับตำบล หมู่บ้าน (หน่วยที่ 8) . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี. (2558). *รูปแบบการพัฒนาอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ (คุยฉีนิพนธ์ สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐธิดาวัลย์ จันทนา. (2553). *ประสิทธิผลการให้บริการศูนย์งานทะเบียนราษฎร อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- ทวิท ถึงห้ปลอด. (2543). *การศึกษาสภาพความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง* (สารนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ทัศนีย์ ไทยาภิรมย์. (2546). การพัฒนาชุมชน: วิธีการระดมการมีส่วนร่วมของชุมชน. *นิตยสารกรมประชาสัมพันธ์*, 26(24), 10.
- พัคดาว บุญपाल. (2545). *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลสวน อำเภอมือง จังหวัดน่าน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2556). *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2552). *การบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ: กระแสของการบริหารสมัยใหม่. วารสารการจัดการสมัยใหม่*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ใน *บทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). *การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณี ตัวอย่าง*. กรุงเทพมหานคร: 598 Print.
- นิถาวรณ รอดโรคา. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต "ไม่" ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2558). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบในคริสต์ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพดล อุดมวิสุกุล. (2560). *การเข้าสู่วาระนโยบายสาธารณะ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2551). *การปฏิรูประบบราชการในฐานะวาระสาธารณะที่ไม่สิ้นสุดในระยะเวลาอันสั้น*. *วารสารสหศาสตร์*, 8(1), 22-35.

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจไม่มีวันตายของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: ซี.พี.บุ๊ก สแตนดาร์ด.
- เบญจวรรณ ศรีมารุต. (2551). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ประชุม สุวัตถิ. (2551). *การตลาดในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประกาศ เี่ยมไผ่. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประไพศรี หมั่นนุช. (2549). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ฝ่ายบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปานิสรา จรัสวิญญู. (2550). *การวางแผนและการจัดการโครงการ*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ปริศนา ศรีทิพย์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- พลุ เดชะรินทร์. (2546). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันธนภัทร วานิช. (2549). *การมีส่วนร่วมของนักศึกษาในการจัดการสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา: กรณีศึกษา ชมรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมวิทยาลัยเทคนิคเลย (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.

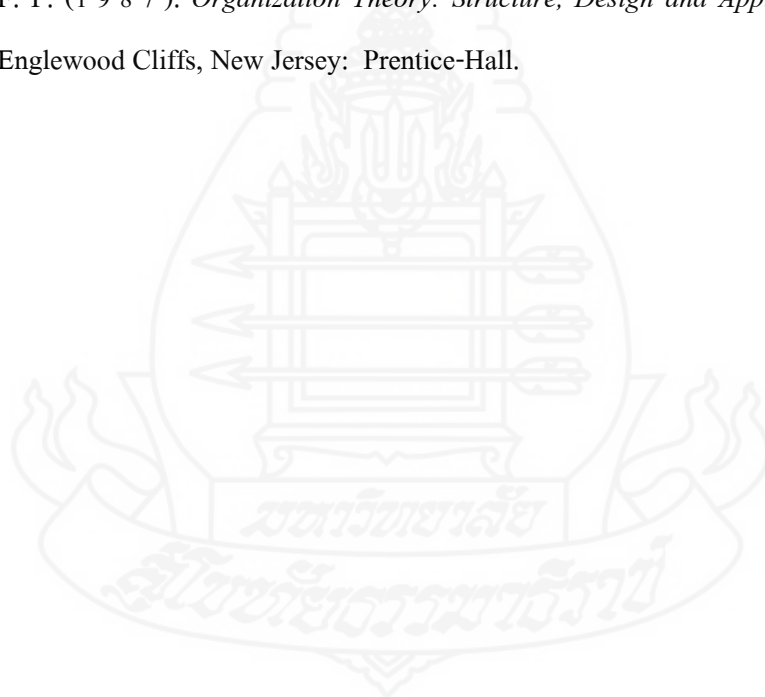
- พรรณี ศรีกลชาญ. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สักดิ์โสภารพิมพ์.
- พิศเพลิน สงวนพงศ์ และคณะ. (2547). ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในการให้บริการของบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี. (รายงานการวิจัยสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล). วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี.
- เพ็ญศรี มีสมนัย. (2549). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารองค์การภาครัฐ (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.
- พูนรัตน์ กัปตัน. (2552). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระกาดพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2547). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร: สักดิ์โสภารพิมพ์.
- แมน รถทอง. (2544). ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลในกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ยูวัฒน์ วุฒิเมธี. (2546). หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร: ไทยอนุเคราะห์.
- รัตนา สายคณิต. (2556). การบริหารโครงการ แนวทางสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: นวสาส์น การพิมพ์.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2530). *งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วรรณา วงษ์วานิช. (2549). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา ชารามาศ. (2553). *ประสิทธิผลการให้บริการรถประจำทางแก่นิสิตขอมหาวิทยาลัยบูรพา (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วาสนา ธรรมพิทักษ์. (2551). *การประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2518). *หลักการอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: วัฒนาพานิช.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2554). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โปรเพซ.
- _____. (2560, 20 เมษายน). *เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์*. สืบค้นค้น จาก <http://www.wiruch.com>.
- _____. (2552). *การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โปรเพซ.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.
- ศักดิ์สิทธิ์ เข้มศรี. (2545). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศิริกาญจน์ โกสุมภ์. (2542). *การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต)* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริจิตร อินทรสุวรรณ. (2553). *การให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2547). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของเกาะช้างจังหวัดตราด*. กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.
- ศิริพร แจ่มจั่น. (2551). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศุภชัย ขาวประภาส. (2548). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย อินสุวรรณ. (2551). *ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศุภินญา ไชวแข็ง. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคดลองหลวง (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545). *Good Governance กับการพัฒนาข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดียร์ สแควร์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2550) *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปี 2550*. นครสวรรค์: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สัมฤทธิ์ การเส็ง. (2545). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. *วารสารวิชาการ*, (4), 9-10.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551). *การศึกษาวิจัยในหน่วยงานท่องเที่ยวของรัฐ*. จุลสารการท่องเที่ยว สำนักมาตรฐานการศึกษา, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา และทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). *ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ชุดวิชาการวิจัยชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: เอส. อาร์. ฟรินดิง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- _____. (2552). *ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร).

- สาธิต มีดี. (2546). *ประสิทธิผลการให้บริการของหน่วยงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. โครงการทุนอุดหนุนวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สารสนเทศอุดมศึกษา. (2559, 18 ตุลาคม). *ข้อมูลสถิติการศึกษา* สืบค้นจาก <http://www.info.mua.go.th>
- สุกัญญา โอภากุล. (2544). *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขนบางเขน กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพมหานคร.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2550). *การวางแผนและการบริหารโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: วิรัตน์เอ็ดดูเคชั่น.
- สุพจน์ ทราญแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรสิทธิ์ วัชรขจร. (2549). *นโยบายสาธารณะเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: ธเนศวร (1999) ฟรินดิง.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2545). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: ชรรคมถการพิมพ์.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ. (2549). *การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบติดตามการบริหารงานตำรวจนครบาล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซแพ็กซ์
- อकिन รพีพัฒน์. (2547). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพมหานคร: สักดิ์โสภากการพิมพ์.
- อรุณ รักรธรรม. (2546). *ทฤษฎีบริหารองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุโณทัย อุ่นไชสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- อำนาจ สิทธิแสง. (2544). *สภาพการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าคูม จังหวัดสุรินทร์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อดิสร่า เกิดทอง. (2546). *ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- อัญชดี นาแพร่. (2555). *ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอลำดวน จังหวัดพะเยา* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- อุบล ใจตาง. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช: นนทบุรี.
- อุดม สุคนธฉายา. (2547). *ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร: กรุงเทพมหานคร.
- J.M. and Uphoff, N. T. (1980). *Participation's Place Impurely Development Seeking Clarify Through Specificity*. New Jersey: World Development.
- Robbins, F. P. (1987). *Organization Theory: Structure, Design and Applications* (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และตอบคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน หรือหน่วยงานแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวเนตรนุช อาษากิจ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. มหาวิทยาลัยที่ท่านศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร | <input type="checkbox"/> 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา |
| <input type="checkbox"/> 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม | <input type="checkbox"/> 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| <input type="checkbox"/> 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา | |

2. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

3. อายุ

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 21-30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 31 – 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 41- 50 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 51 ปี ขึ้นไป |

4. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา

- | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาเอก |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|

5. หลักสูตรที่ศึกษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ครุศาสตรมหาบัณฑิต | <input type="checkbox"/> 2. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| <input type="checkbox"/> 3. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต | <input type="checkbox"/> 4. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต |
| <input type="checkbox"/> 5. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ตัวเดียวเท่านั้น

ความหมายของระดับความคิดเห็นมี ดังนี้

5=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3=ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยการบริหารจัดการ					
ด้านการบริหารงานบุคคล					
1. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี					
5. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีมา ให้บริการ					
ด้านการบริหารงานทั่วไป					
6. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ					
7. บัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ดี					
8. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทินวิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. บัณฑิตวิทยาลัยมีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
10. บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์					
11. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการ					
12. บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน					
13. ห้องเรียนมีจำนวน โต๊ะ-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา					
14. บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบบริการอินเทอร์เน็ต wifi					
ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
15. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ					
16. บัณฑิตวิทยาลัยมีการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ					
17. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
18. บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ					
19. บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ					
ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา					
การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม					
20. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
21. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน โครงการ/กิจกรรม					
22. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลแผน/โครงการ/กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
23. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผน/โครงการ/กิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
25. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
26. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากนักศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปี					
27. นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ					
28. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาปรับปรุงการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมการปฏิบัติ					
29. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
30. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬาบัณฑิต เป็นต้น					
31. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมวิชาการ เช่น ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ อบรมการเขียนบทความวิจัย เป็นต้น					
32. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนองบประมาณในการจัดกิจกรรมได้					
33. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยวางแผนไว้					
การร่วมติดตามและประเมินผล					
34. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความสอดคล้องของโครงการกับความต้องการของนักศึกษา					
36. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม					
37. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
38. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเสมอ					



**ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ตัวเดียวเท่านั้น

ความหมายของระดับความคิดเห็นมี ดังนี้

5=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3=ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ					
39.บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ					
40. นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่					
41. นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น					
42. นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
43. นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
44. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
45. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง					
46. การเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ					
47. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก					
48. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ					
49. บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณในการให้บริการที่เหมาะสม					
50. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา					

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51. บัณฑิตวิทยาลัยนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ในการ แจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น					
52. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า					
53. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านการพัฒนาองค์กร					
54. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่เสมอ					
55. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเสมอ					
56. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ					
57. บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี					
58. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ

1. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

.....

2. คุณภาพของการให้บริการ

.....

3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

.....

4. การพัฒนาองค์กร

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผล
การให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในครั้ง นี้ จะเป็นข้อมูลที่ได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำ
ผลมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้ง นี้เท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

นางสาวเนตรนุช อาษากิจ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41- 50 ปี 4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การบริหารบัณฑิตวิทยาลัย

1. 1 วาระ 2. 2 วาระ
 3. 3 วาระ 4. มากกว่า 3 วาระ

5. มหาวิทยาลัยที่บริหาร

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

1.3 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านการพัฒนาองค์กรอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวเนตรนุช อายากิจ
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2529
สถานที่เกิด	พยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พ.ศ. 2552 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2553
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา

