

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางสาวเนตรนุช อาษากิจ

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

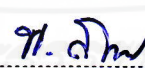
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสกุล
2. อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

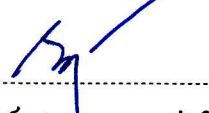
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสกุล)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วณิชย์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

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

บทคัดย่อ

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

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

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา และ (3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร บัณฑิตศึกษาควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว บัณฑิตศึกษาควรนำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น การยื่นแบบคำร้องต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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

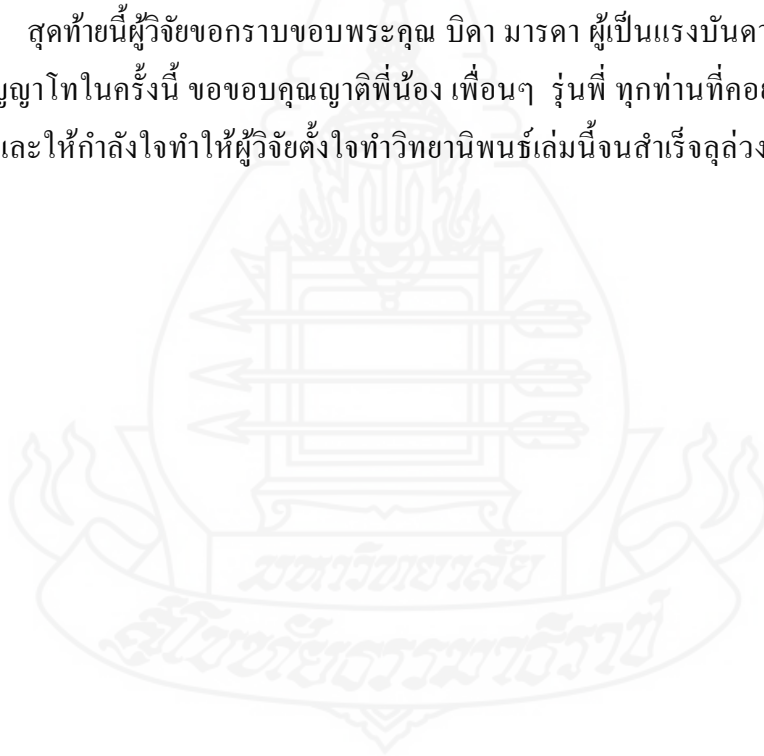
การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศกุล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา
แนะนำรวมทั้งติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด นับตั้งแต่ต้นจนกระทั่ง
เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ รวมทั้งกำลังใจมาตลอด
ระยะเวลาการศึกษาผู้วิจัยซึ่งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบ
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 ด้านการพัฒนาองค์การ	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 เพื่อทดสอบสมมติฐานประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	142
ตารางที่ 4.21	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	144
ตารางที่ 4.22	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	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 ตัวแบบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	151

