

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 การบริการด้านวิชาการให้นักศึกษาจึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีภารกิจให้บริการด้านการศึกษาแก่ประชาชน เพราะการศึกษาคือการพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ 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 และคุณภาพของมหับัณฑิตที่สำเร็จออกไปและแนวคิดที่สำคัญคือต้องการให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกคนมีมาตรฐานเดียวกัน นักศึกษาที่จะเข้ามาเรียนในหลักสูตรต่างๆจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ กว้างขวาง ไม่ใช่รู้เฉพาะสาขาของตนเองเท่านั้น แต่จะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจในสถานการณ์ต่างๆซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพอย่างแท้จริง (อดุลย์ วิริยเวชกุล, 2541, น.14 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ศรีมารุต, 2551, น.59)

การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏโดยรวมมีปัญหาเหมือนกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นโดยทั่วไป คือการได้รับงบประมาณสนับสนุนที่จำกัด ไม่สามารถจัดการด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพได้ดีเท่าที่ควร เช่น ด้านอาจารย์ผู้สอน และปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ดังจะเห็นได้จากการร้องเรียนหรือการแสดงความเห็นในทางลบที่เกี่ยวกับการให้บริการในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ่อยครั้งในเรื่องต่าง 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

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 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) ด้านการพัฒนางาน

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) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏตามสัดส่วนประชากรทั้งหมด 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 ได้ประชุมกันและมีข้อตกลงก่อนจัดเก็บข้อมูลว่า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและมีลักษณะของตัวแทนที่ดีก่อนตอบแบบสอบถามจะสอบถามเฉพาะ ชั้นปีที่ 2 ขึ้นไป เพราะจะเป็นนักศึกษาที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย 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 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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

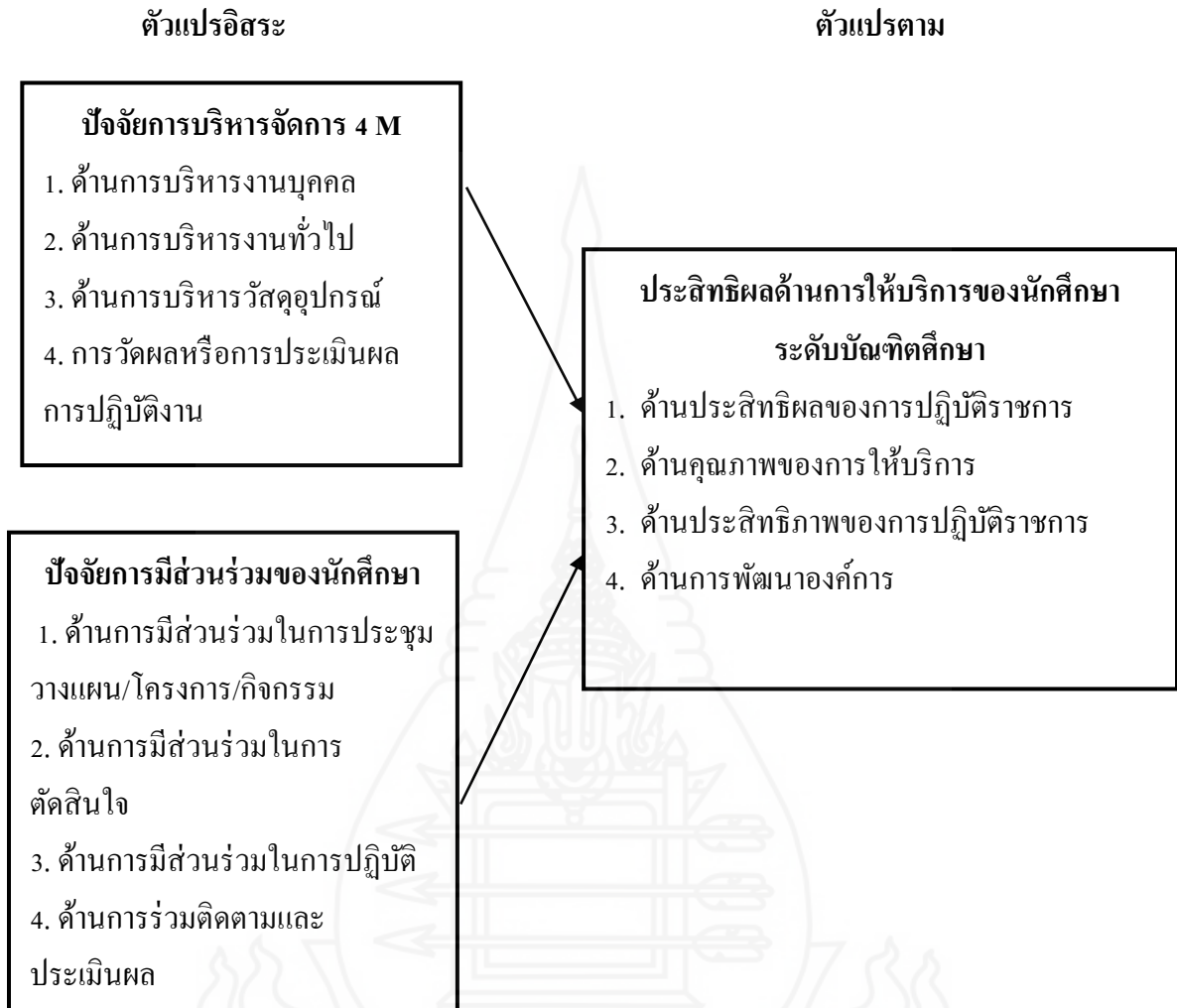
5.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา

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

พัฒนามาจากแนวคิดการมีส่วนร่วมของ ไพรัตน์ เตชะรินทร์ และศิริชัย กาญจนาวาสี

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

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามข้างต้นผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดได้ดัง ภาพที่ 1.1
ต่อไปนี้



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 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

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 การมีส่วนร่วมของนักศึกษาเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือตัวแทนนักศึกษาได้เข้าร่วมจัดการ ตั้งแต่การเข้าร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อการวางแผน การปฏิบัติ การรับบริการ และด้านการติดตามผลจากการให้บริการในฐานะผู้มีส่วนได้

เสียหรือผู้รับผลกระทบโดยตรงจากการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

7.3.1 การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม หมายถึง การที่นักศึกษามีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา ตั้งเป้าหมายการจัดกิจกรรม/โครงการ เช่น วางแผนการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เป็นต้น

7.3.2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง บัณฑิตศึกษาเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการบริหารจัดการงบประมาณว่าควรทำหรือไม่ควรทำ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า

7.3.3 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬา เป็นต้น

7.3.4 การร่วมติดตามและประเมินผลในการจัดการ หมายถึง การที่นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

7.4 ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของบัณฑิตศึกษา บริการให้บรรลุเป้าหมายเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

7.4.1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ความสำเร็จในการบรรลุตามเป้าหมายของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

7.4.2 ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

7.4.3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร เป็นต้น

7.4.4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร และการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตศึกษา เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนการปฏิบัติงาน

7.5 **บัณฑิตศึกษา** หมายถึง การจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต
ปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง และปริญญาเอก

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

8.2 เป็นแนวทางในการนำเสนอนโยบายที่เหมาะสมในการบริหารจัดการแก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

8.3 นำผลจากการศึกษาประสิทธิผลด้านการให้บริการ ครั้งนี้ ไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่นักศึกษาในการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาในการให้บริการต่อไป

8.4 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

