

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) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย (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) โดยยึดแนวทางเบสท์ (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 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ จำนวน 5 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.72) ทั้ง 5 ข้อคำถาม โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 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. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ต้องการ	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 โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

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 ด้านการพัฒนางาน

ด้านการพัฒนางาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่เสมอ	4.01	0.84	มาก	4
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเสมอ	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 กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, 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
บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนานวัตกรรมด้านการให้บริการอยู่เสมอ

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 โดยเรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้

- 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 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, 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. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทิน วิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น	4.01	0.83	มาก	3
4. บัณฑิตวิทยาลัยมีการแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน	3.87	0.79	มาก	4
5. บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย	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

ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	การจัดลำดับ
1. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการ	3.87	0.85	มาก	3
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย 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. นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย	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. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบ แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/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) $\text{Sig. (2-tailed)} < 0.05$ และ

2

2) $t > 0$

ในการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์หาค่าประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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 สถิติการทดสอบที
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 ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

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 ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายตัวแปรอิสระในเรื่องความผันแปรของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่แล้ว ตัวแปรที่มีอิทธิพล และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้จากมากไปหาน้อย เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) ตัวแปรการบริหารงานบุคคล (Beta=0.438) (2) ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (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

$$Y = 0.734 + 0.438X_1 + 0.232X_2 + 0.216X_3$$

เมื่อกำหนดให้

Y คือ ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

X_1 คือ ตัวแปรการบริหารงานบุคคล

X_2 คือ ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

X_3 คือ ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป

จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ได้ว่า ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M มีตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปรที่ส่งผลต่อของประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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



ตัวแปรอิสระ



The diagram illustrates the conceptual framework of the study. It is divided into two main sections on the left, both enclosed in dashed boxes, and a central outcome section on the right.

Top Section: ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M (4 Management Factors)

- X_1 ตัวแปรการบริหารงานบุคคล (Personnel Management Variable)
- X_2 ตัวแปรการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติ (Performance Measurement or Evaluation Variable)
- X_3 ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป (General Management Variable)

Bottom Section: ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา (Student Participation Factor)

- X_4 ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล (Joint Monitoring and Evaluation Variable)

Central Outcome:

Y = ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร (Service Efficiency for Graduate Students of Rajabhat Bangkok)

Arrows indicate that the four management factors (X_1, X_2, X_3) and the student participation factor (X_4) all influence the service efficiency (Y).

ภาพที่ 4.1 ตัวแบบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

การสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง

ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ คือมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และความตระหนักรู้ จากนั้นพิจารณาร่วมกันในการจัดทำแผน และมีการกำหนดกิจกรรม ช่วงเวลา และงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมและมีการติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน หากไม่เป็นไปตามแผนต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการใช้งบประมาณ นอกจากนี้ให้มีการประเมินผลทุกกิจกรรม/โครงการ โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อป้องกันปรับปรุงแก้ไขเพื่อวิเคราะห์ผลและสะท้อนปัญหาและอุปสรรคซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้อง มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการ โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ มีการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงในการให้บริการซึ่งบุคลากรต้องมีเพียงพอ มีความรู้ความสามารถ มีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อให้นักศึกษารู้สึกพึงพอใจได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีการวางแผนกระบวนการให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการขั้นตอนการทำงานและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อนักศึกษาได้รับความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจมากขึ้นก็จะส่งผลให้การเรียนรู้ทางวิชาการได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้บริการอย่างไรบ้าง

แผนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดทำเป็นแบบ service mind มุ่งเน้นที่ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากภายในและใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสาน ในระหว่างทีมงานด้วยกันเองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ แจ้งประกาศ ข้อมูลข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกันในช่องทางต่างๆและ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสร้างความเป็นกันเอง ยืดหยุ่น ยินดีรับฟังและแก้ไขปัญหานักศึกษาและอาจารย์ 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

คัมค่าสูงสุดเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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 นักศึกษามีความรู้ความสามารถไปทำงานในองค์กรต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพ ส่งเสริมให้นักศึกษาจบอย่างคุณภาพ ผลักดันให้เกิดการตีพิมพ์งานวิจัยในระดับนานาชาติให้เพิ่มขึ้น พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการ เช่น การอบรมทักษะภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้วยการพัฒนาศูนย์กลางเชิงจิตภาพและประสานความร่วมมือกับบุคลากร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมบุคลากรเรียนต่อระดับปริญญาโท มีทุนการศึกษาให้ เพื่อให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการเรียนรู้/ความเข้าใจ/ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานอื่นๆ ร่วมกับนักศึกษา อาจารย์และบุคคลเป้าหมายที่จะเป็นนักศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย