

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

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 5 แห่ง โดยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ในปีการศึกษา 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

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 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 การพัฒนาประสิทธิภาพให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการทดสอบความตรง 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) ด้านการพัฒนางาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 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) และด้านการพัฒนางาน (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

ด้านการพัฒนาองค์กร พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านการพัฒนาองค์กร 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) และบัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (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) และนักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/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) ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีมากกว่าร้อยละ 70 2) ปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษาอย่างน้อย 1 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร 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 ($R^2 \text{ Change}=0.064$, Sig. (P) < 0.05)

(3) ตัวแปรลำดับที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ได้แก่ ตัวแปรการบริหารงานทั่วไป ที่อธิบายหรือทำนายความผันแปร เรื่องปัจจัยการบริหารจัดการ 4 M อย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($R^2 \text{ Change}=0.012$, 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 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 1 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการบริหารวัสดุอุปกรณ์

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักทั้ง 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 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 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 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และตัวแปรการมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักตัวแปร พบว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้อยู่ที่แล้ว ตัวแปรที่ส่งผล และอธิบายความผันแปรเรื่องประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ได้คือ ตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล (Beta= 0.711) โดยพบว่า หากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้นำตัวแปรการร่วมติดตามและประเมินผล 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. ปัจจัยมิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ คือมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และความตระหนักจากนั้นพิจารณาร่วมกันในการจัดทำแผน และมีการกำหนดกิจกรรม ช่วงเวลา และงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมและมีการติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน หากไม่เป็นไปตามแผนต้องรีบปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับแผนการใช้งบประมาณ นอกจากนี้ให้มีการประเมินผลทุกกิจกรรม/โครงการ โดยนำมาวิเคราะห์เพื่อป้องกันปรับปรุงแก้ไขเพื่อวิเคราะห์ผลและสะท้อนปัญหาและอุปสรรคซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องมีส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ โดยมีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการให้บริการ โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการ มีการวางแผน การพัฒนา ปรับปรุงในการให้บริการซึ่งบุคลากรต้องมีเพียงพอ มีความรู้ความสามารถ มีการประสานงานกันเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพื่อให้ นักศึกษารู้สึกพึงพอใจ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยบัณฑิตวิทยาลัยมีการวางแผนกระบวนการให้ดีและเหมาะสมกับการให้บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการขั้นตอนการทำงานและเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อนักศึกษาได้รับความรวดเร็วเกิดความพึงพอใจมากขึ้นก็จะส่งผลให้การเรียนรู้ทางวิชาการได้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยมิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แผนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดทำเป็นแบบ service mind มุ่งเน้นที่ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากภายในและใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสานในระหว่างทีมงานด้วยกันเองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ แจ้ง ประกาศ ข้อมูลข่าวสารให้ทราบโดยทั่วกันในช่องทางต่างๆและ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสร้างความเป็นกันเอง ยืดหยุ่น ยินดีรับฟังและแก้ไขปัญหานักศึกษาและอาจารย์ มีการประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป เพื่อให้คุณภาพในการให้บริการดีขึ้น ในส่วนของสื่อ – อุปกรณ์ การเรียนการสอนควรมีการตรวจสอบการใช้งานอยู่เสมอเพื่อมีปัญหาจะได้ซ่อมแซมบำรุงและจัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมแก่สภาพการใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรมีการอบรมภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยี และเรื่องที่เกี่ยวข้องงานที่ปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ 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 การใช้ทรัพยากรในสำนักงานควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในหน่วยงานในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประสิทธิภาพด้านการบริหารงานวิชาการโดยการอบรมอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ มีการกำกับดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึงเพื่อให้สำเร็จการศึกษาได้ตามเวลา อาจารย์ที่ปรึกษาต้องติดตามดูแลจนกว่านักศึกษาจะขึ้นสอบพัฒนาคุณภาพวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และต้องเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มีการอบรมการเขียนบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ให้กับนักศึกษา

4. ปัจจัยมิติด้านการพัฒนาองค์กร

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

เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างการเรียนรู้/ความเข้าใจ/ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานอื่นๆร่วมกับนักศึกษา 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 มิติอยู่ระดับมากเช่นเดียวกัน 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) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึงระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆในการวัดประสิทธิผลสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่างๆตามที่เห็นว่าเหมาะสม ซึ่งแนวการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในแต่ละแนวศึกษาจะมีปัญหาข้อจำกัดและประโยชน์ที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับแนวคิดการวัดประสิทธิผลของเทศศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2552, น.26) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลไว้สองแนวทางใหญ่ๆคือ 1. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงานด้วยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ 2. การวัดประสิทธิผลในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาทั้งในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย สอดคล้องกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าของแคทซ์ และ ดาเนต (Katz and Danet, 1973, p.4-60) เสนอหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าคือ

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

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 อาร์โนลและฟรีแมน (Arnold and Feldman, 1986 : 6) อ้างใน ปรีสนา 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 สอดคล้องกับนิยามความพึงพอใจในการบริการของคำนาย 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 สอดคล้องกับวิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การของ (รีอบบิ้นส์) 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. แนวการศึกษาระบบการภายในขององค์การ จะวัดระบบการภายในขององค์การ โดยดูความสอดคล้องของหน้าที่ต่างๆ ภายในขององค์การ และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ของลูกค้า โชติมุกตะ (2538, น.50-51 อ้างใน พูนรัตน์ กัปตัน, 2552, น.20) เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ 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) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสม

หรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ 5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

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 มีงบประมาณสนับสนุนในการให้บริการที่เหมาะสมและนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

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

1. ปัจจัยลักษณะองค์การ (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 และปฏิบัติตามนัด เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และเป็นการสร้างภาพพจน์ของธนาคารที่ให้บริการ หากลูกค้าเชื่อถือและพึงพอใจก็จะบอกต่อกัน อันจะเป็นผลดีต่อธนาคารนั้น ๆ ต่อไป

7. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้มีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน

เพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก โดยการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการในด้านความพอใจ ความรู้จัก และความประทับใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการใดที่หนึ่งความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

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

9. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพของการบริการด้วย และต้องหมายถึงคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ ล้วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยกัน

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

11. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ลูกค้าแนะนำ คือ สิ่งที่ลูกค้าอยากเห็น อยากใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่ยังขาดหาย 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 ต้องมีวิธีการทำงานที่ว่องไว กระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของลูกค้าเป็นหลัก

17. ต้องมีคำตอบที่แน่นยำให้กับลูกค้า เพราะ โดยเวลาที่ลูกค้าต้องการข้อมูล ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าเกิดมั่นใจในการทำงาน

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 สามารถอภิปรายรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหารงานบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้องชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการของสมาคม กิจจรรยง (2545, น.11) ที่ว่าการบริการคือ

กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การช่วยเหลืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ

2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกัน

3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น

4. อุดมคติ สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น

5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. มีความขยันหมั่นเพียร คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น

7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็น

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 ขยันหมั่นเพียร ใฝ่หาความรู้ที่จะไหว้ให้เป็น และสวย กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง และสอดคล้องกับความหมายของการบริการลูกค้าอันเป็นเลิศ ของพาราซูรามันและคณะ (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 โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

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

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

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Value) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคด้วยความพยายามที่จะทำให้ผู้บริโภคชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้บริโภคทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม ไม่ว่าผู้บริโภคจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการที่เข้ามาติดต่อเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสท่าทีที่สุภาพอ่อนโยน แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

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

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

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสมกับการติดต่อ มีการแสดงขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อความสะดวกแก่นักศึกษา ตรงกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ว่าการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร ซึ่งมีหัวใจการบริการ คือการจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆต้องเป็นข้อมูลที่ต้องและชัดเจนเสมอ และการพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการบริการ กุลนดา โชติมุฑิตะ (2538, น.50-51) อ้างใน พูนรัตน์ กับตัน, 2552, น.20) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานขององค์กร และแอนเดอร์สัน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

1. ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ
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 โกลัซิดเป็นส่วนตัว 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 จำนวนโต๊ะเก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา สภาพแวดล้อมบรรยากาศห้องเรียนอากาศถ่ายเทเย็นสบายเหมาะแก่การเรียนการสอน สอดคล้องกับนิยาม คำนาย อภิรัชญาสกุล (2557, น.3) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพในงานบริการในสายตาของผู้รับบริการว่าตนเองพึงพอใจหรือไม่และอยู่ในระดับใดนั้นมี 5 ประการดังนี้

1) การให้บริการนั้นสร้างความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถจัดหาอะไรให้ลูกค้าได้บ้างตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้

2) ความพร้อมโดยตลอดที่จะให้บริการที่ดี (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความยินดีและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าทุกเมื่อ

3) ทำให้เกิดความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอรรถาศัยที่แสดงให้ลูกค้าได้เห็น และสร้างความไว้วางใจในความสามารถ และความมั่นใจ

4) มีความเอาใจใส่(Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการควรทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณให้บริการปฏิบัติและดูแลต่อพวกเขาอย่างทั่วถึง

5) ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ (Tangibility) ถึงบริการที่ดี ผู้ให้บริการสามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ นำเอาอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกหรือสัมผัสได้ถึงความเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (2550) ได้ทำการศึกษการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 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 สาขาตระการกาศพิบูล 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 ที่ว่าการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร 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 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 แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก โดยการนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารเพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการในด้านความพอใจ ความรู้จัก และความประทับใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการใดที่หนึ่งความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

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 ล้วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

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 ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2542, น.43-45) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของทุกฝ่ายในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการจึงทำให้คนเกิดการเรียนรู้ เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นโดยสามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการให้ประชาชนสามารถเข้ามาร่วมอุดมการณ์ นโยบายในการดำเนินกิจกรรมต่างๆและสอดคล้องกับความสำคัญของการมีส่วนร่วมของสัมฤทธิ์ การเส่ง (2545, น.11) กล่าวว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วมคือ การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิด และอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดเพียงคนเดียว เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถ และทักษะในการทำงานร่วมกัน เกิดความมีน้ำใจ และความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น สอดคล้องกับเครื่องมือชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของแชฟฟิน (Chapin, 1977 อ้างใน พันชนภัทร วาณิช, 2549, น.40-41) ได้เสนอเครื่องมือชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคม โดยกำหนดระดับความสำคัญของการร่วมกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรของชุมชน คือการมีความสนใจและร่วมประชุม ได้แก่ การ

ให้ความสนใจติดตามข่าวสารต่างๆของส่วนร่วมและการเข้าร่วมประชุมเสนอแนะต่างๆในที่ประชุมในกิจกรรมของส่วนร่วม

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

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

3. ด้านการมีส่วนร่วมมีส่วนร่วมการปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษามีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่บัณฑิตวิทยาลัยจัดขึ้นและมีการจัดกิจกรรมวิชาการเพื่อให้นักศึกษาได้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้มาใช้ในการเรียนและทำงานวิจัยได้ เช่น อบรมการเขียนบทความวิจัย ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ สอดคล้องกับประพันธ์พงศ์ ทิณพงษ์ (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 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ

คือ ผลสัมฤทธิ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ ความสำเร็จในการบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนิยามประสิทธิผลองค์การของ นิทยา เงินประเสริฐศรี (2558, น.22) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆในการวัดประสิทธิผลสามารถเลือกใช้แนวการศึกษาต่างๆตามที่เหมาะสม 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 อุทุมวิสากุล (2560, น.27) หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดยุทธศาสตร์การปรับตัวของภาครัฐเองและเสริมสร้าง

สมรรถนะให้ทัดเทียมกับภาคเอกชนด้วยการใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่ทัดเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อที่รัฐจะสามารถดำเนินการตามภารกิจของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้เป็นรากฐานที่ทำให้การบริหารภาครัฐต้องเรียนรู้และอาศัยแนวคิดเทคนิค และวิธีการจากเอกชนมาช่วยเสริมสร้างศักยภาพของภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการบริหารกิจการภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองสถานการณ์และภาวะการแข่งขันในบริบทสากลที่สำคัญ มีดังนี้

1) การแสวงหาวิธีการสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นและคุ้มกับมูลค่าของงบประมาณที่ได้ใช้จ่ายไป

2) การลดบทบาทในการดำเนินงานของกิจการภาครัฐบางประเภท เนื่องจากภาคเอกชนมีความสามารถ และมีศักยภาพในการดำเนินงานได้ดีกว่า เช่น งานบริการ และงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

3) การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาบริหารจัดการกิจการภาครัฐในการดำเนินการและการบริการ

4) การปรับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยให้มีแนวคิดและพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในภาวะที่มีการแข่งขัน

5) การลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายบุคคล ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

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

ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คือผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของนักศึกษา และนักศึกษาเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับนิยามความพึงพอใจในการบริการของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น.52) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ บัณฑิตวิทยาลัยควรมีสภาพแวดล้อมสถานที่ตั้ง ทำเลที่เหมาะสมต่อ

การให้บริการ นักศึกษาสามารถติดต่อได้สะดวกและการให้ข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสำคัญเพราะฉะนั้นคุณภาพการให้บริการต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรให้เป็นผู้มีเมตตา เข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่นมีจิตอาสาที่ออกมาจากข้างในรักการบริการเต็มใจให้บริการ ไม่ใช่ทำเพราะหน้าที่ ใช้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประสานระหว่างทีมงานด้วยกัน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การทำงานรวดเร็วมี เน้นการให้บริการแบบ service mind ที่มุ่งเน้นความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

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

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

ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

คือการลดรอบระยะเวลาการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการของ คุณนดา โชติมุกตะ (2538, น.50-51) อ้างใน พูนรัตน์ กัปตัน (2552, น.20) เสนอแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อเคย์ 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

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเป็นการปฏิวัติองค์กรทุกส่วนให้เป็นดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน โดยต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานและบริการของตนเอง ดังนั้นบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์การและการเรียนการสอน เช่น จัดการเรียนการสอนด้วยสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องเรียนสมัยใหม่ มีอุปกรณ์วิดีโอโปรเจกเตอร์ (Video Projector) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ รูปแบบการสอนที่ที่ทันสมัยมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน อิเล็กทรอนิกส์บุค วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ เป็นต้น

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครควรพัฒนาความสามารถของ บุคลากร ให้มีทักษะที่ผสมผสาน ทั้งด้านดิจิทัล (Digital Skill) และ ความรู้ในการบริหารจัดการองค์การ รวมทั้งมี ความสามารถวิเคราะห์ ประเมินผลกระทบก่อนตัดสินใจ และพัฒนาทักษะด้านการให้บริการ เช่น จิตบริการ การอบรมทักษะด้านภาษาอังกฤษและทักษะด้านคอมพิวเตอร์ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้วยการพัฒนาบุคลากรเชิงจิตภาพและประสานความร่วมมือกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้เรียนต่อระดับปริญญาโทโดยมีทุนการศึกษาให้เพื่อนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาต่อยอดการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น 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) ปัจจัยจูงใจในการทำงาน บัณฑิตศึกษาควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในงานและทำงานอย่างเต็มที่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจำแนกเป็น

1) ความสำเร็จในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจกับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ให้มีความกระตือรือร้น ขยันทำงานเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ โดยอาจจะให้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจ เช่น เงินรางวัล ใบประกาศ การเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีการจัดระบบยกย่องให้เกียรติเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อผูกมัดใจให้แก่บุคลากรตั้งใจทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่

3) ลักษณะของงานที่ทำ ควรมีการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อสร้างงานที่ท้าทายให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติ และควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานในตำแหน่งให้มีความเชี่ยวชาญเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

4) ความรับผิดชอบ ควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรให้มีความรู้สึกที่ดีโดยการให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้า ควรส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับโอกาสความเจริญก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามที่กำหนด โดยให้มีการสอบคัดเลือก คัดเลือก หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสมและเป็นธรรม

2) ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร เชื่อว่าบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรที่เหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งบุคลิกภาพของผู้บริการที่ดี บุคลิกภาพของคนเรานับว่ามีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพ การพบปะติดต่อกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆ จะให้ความรู้สึกนิยม ยกย่อง นับถือ หรือมีทัศนคติอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเอง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น “บุคลิกภาพ” เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งประกอบด้วย รูปร่าง ลักษณะ อากัปกิริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่าผ่าเผย ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่ลูกลี้ลูกกลน มีเสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคล และถูก

กาลเทศะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธาและความสนใจของผู้ฟังอย่างมาก บุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นที่ไม่ปรากฏ ให้เห็นอย่างชัดเจนในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถดึงดูดอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อย ตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็จะมีผล ทำลายความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกิริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของ ผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งบุคลิกภาพของบุคลากรบัณฑิตศึกษา ควรเป็นดังนี้

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

รวมทั้งคุณสมบัติของบุคลากรบัณฑิตศึกษาที่ควรจะเป็นในการให้บริการแก่นักศึกษา

- 1) รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ
นักศึกษา
- 2) รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานของ
ตนเอง และเพื่อนร่วมงาน
- 3) มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ
ดูแลหรือเอาใจใส่นักศึกษา
- 4) อดทน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อ
สภาพหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียนหรือคำบ่น เป็นต้น
- 5) มีอหยาสุขุมใจ คือ เป็นผู้ที่มีไหวพริบในการบริการ ซึ่งเราจะต้อง
รู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 6) มีความขยันหมั่นเพียร คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้
การบริการ ด้วยบรรยากาศที่ดีเป็นกันเองกับนักศึกษา
- 7) มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะที่จะ
เกิดอะไรขึ้น
- 8) ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจาก
ทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานอื่น หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่ได้มีความมั่นใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็ไม่เข้าใจด้วยซ้ำว่า บุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีใบหน้าที่ทำทางและรูปร่างที่ดีเป็นเครื่องสื่อแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยม เลื่อมใสศรัทธา แต่ในความจริงบุคลิกภาพไม่ได้หมายถึงเพียง รูปร่าง หน้าตา ทำทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด

3) ด้านจิตบริการ ต้องมีจิตใจรักในการบริการ มีความเต็มใจให้บริการ การทำงานบริการโดยมีใจรักจะแสดงออกโดยการยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดี ร่าเริง มีความกระตือรือร้น ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเจอปัญหาอะไร ต้องคิดเสมอว่า เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ตามที่คาดหวัง บัณฑิตศึกษาควรมีการจัดอบรมบุคลากรให้เป็นผู้มีจิตบริการ รักในการให้บริการและมีความสุขกับการทำงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 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) รับฟังโดยไม่ได้รับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการของ

นักศึกษา

6) มีคุณธรรม จริยธรรมในการฟัง ไม่ได้แย้ง 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 ก็จะมีการคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ 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 ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการได้มีความพอเพียงในการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง บุคลากรบัณฑิตศึกษาควรให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การที่นักศึกษาทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากบุคลากรไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งบัณฑิตศึกษาควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่นักศึกษาด้วยความเสมอภาค

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา บัณฑิตศึกษาควรให้บริการด้วยความตรงต่อเพราะความตรงเวลาถือว่าเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจที่สำคัญของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดๆ โดยความตรงเวลา หมายถึง การที่นักศึกษาได้รับบริการจากบุคลากรที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆมาใช้ เช่น การให้บริการแบบเสร็จในจุดเดียว (one stop service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

4) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ บุคลากรควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นค่านิยมสำหรับบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ บุคลากรระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคิดที่เริ่มต้นจากระดับล่าง ไม่ใช่ระดับบน กล่าวได้ว่าการมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจ และตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอัธยาศัยดีในการให้บริการภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึก

ของการให้บริการนี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิค และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

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

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน บัณฑิตศึกษาควรรับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ จากนักศึกษาเป็นค่านิยมที่สำคัญที่บัณฑิตศึกษาจะต้องให้นักศึกษาสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานซึ่งค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนนี้

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของนักศึกษา บัณฑิตศึกษาควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของนักศึกษาเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในหน่วยงานต่างๆ ประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการด้วย

8) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่บัณฑิตศึกษาจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการก็ตาม แต่การที่บัณฑิตศึกษาผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นได้จากแหล่งต่างๆ 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

การสร้าง ความพึงพอใจแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรควรปฏิบัติดังนี้

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

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

(2) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

1) บัณฑิตศึกษา ควรเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น อีเมล จดหมายปิดผนึก เป็นต้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการให้มากขึ้นและมีแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยโดยทำเป็นแบบประเมินออนไลน์ให้นักศึกษาประเมินผ่านระบบออนไลน์ได้และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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 องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

- ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

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

- ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

- ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

(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 บัณฑิตศึกษาควรนำเทคโนโลยีมาช่วยโดยนักศึกษาสามารถติดต่อบัณฑิตศึกษาผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(1) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ คือความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ บัณฑิตศึกษาควรปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็ว

(2) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ คือในกระบวนการปฏิบัติงาน บัณฑิตศึกษาควรมีการปฏิบัติที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอในการให้บริการเพื่อที่นักศึกษาจะได้รู้สึกว่าได้รับบริการที่เท่าเทียมกันจากบุคลากรของบัณฑิตศึกษาไม่รู้สึกว่าบุคลากรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คือบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการให้บริการนั้นๆ ประกอบด้วย

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ คือเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาควรให้ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่การให้บริการนักศึกษาให้มากขึ้น

(2) ความเสมอภาคของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาควรแสดงออกต่อนักศึกษาที่มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน อธิบายข้อดีพูดคุยเป็นกันเองกับนักศึกษาทำให้นักศึกษาไม่อึดอัดที่จะติดต่อสอบถาม

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ คือความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่โดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ใดๆจากนักศึกษา

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

3.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาหรือตัวแทนนักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมจัดการ 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

