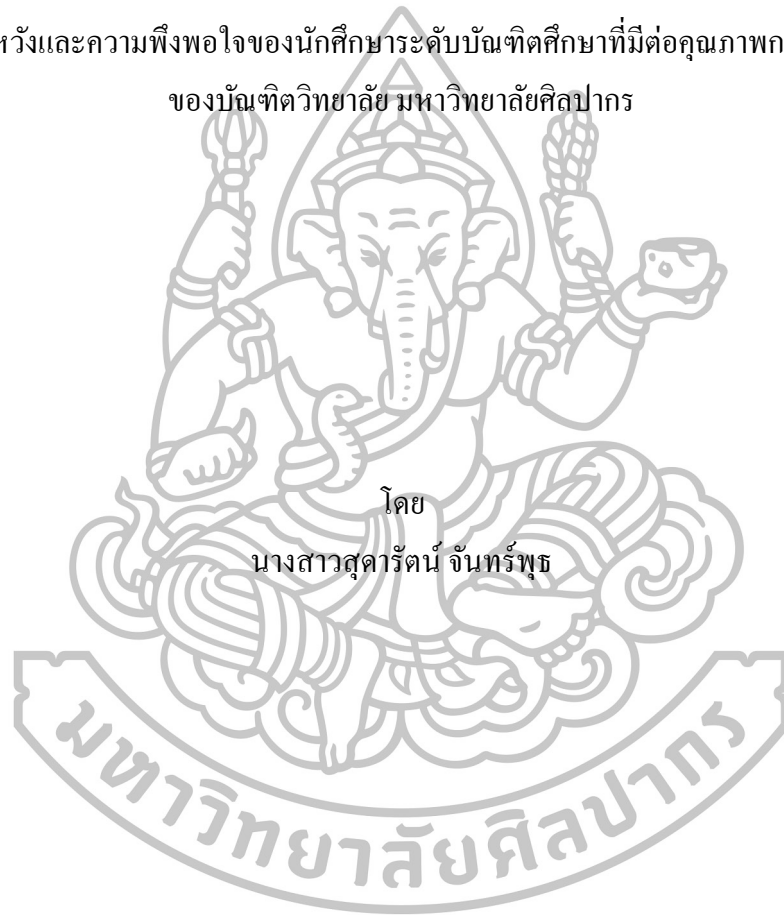




ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



โดย
นางสาวสุดารัตน์ จันทร์เพชร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF GRADUATE STUDENTS ON THE QUALITY
OF SERVICES OF THE GRADUATE SCHOOL SILPAKORN UNIVERSITY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program in Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร” เสนอโดย นางสาวสุภารัตน์ จันทร์พูน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์พันธ์ ตันวิมลรัตน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ คงคล้าย)

...../...../.....

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์พันธ์ ตันวิมลรัตน์)

...../...../.....

.....กรรมการ

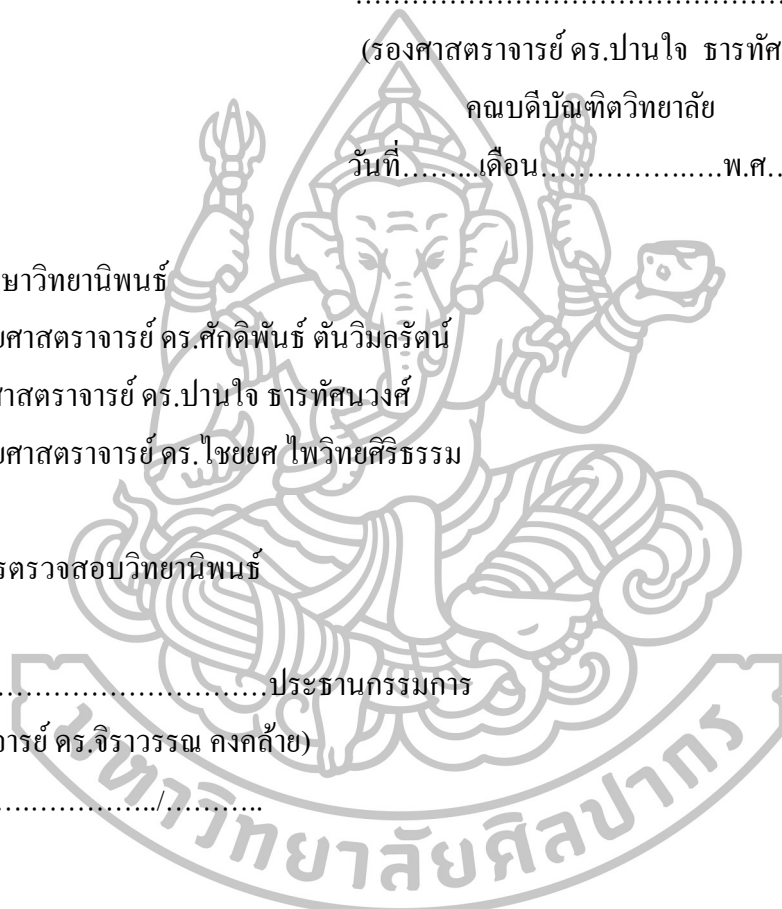
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

...../...../.....



54601328 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/คุณภาพการให้บริการ

สุภารัตน์ จันทร์พูน : ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร. ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์, รศ.ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์ และ ผศ.ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. 130 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร และ 3) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 354 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (Priority Needs Index : PNI)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1.....2.....3.....

54601328 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : EXPECTATIONS/SATISFACTIONS/QUALITY SERVICES

SUDARAT CHANPUT : EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF GRADUATE STUDENTS ON THE QUALITY OF SERVICES OF THE GRADUATE SCHOOL SILPAKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SAKDIPAN TONWIMONRAT, Ph.D., ASSOC. PROF. PANJAI TANTATSANAWONG, Ph.D., AND ASST. PROF. CHAIYOS PAIWITHAYASIRITHAM, Ed.D. 130 PP.

The purpose of this research were to 1)To examine the expectations of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. 2)To examine the satisfactions of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. 3)A comparison the expectations and satisfactions of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. Categorized into individual factors. The samples included 354 Graduate Students education in academic year 2015. The sampling method used was Simple Random Sampling. The questionnaires were instrumental to gather data. Data analysis was performed using the software. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) and Priority Needs Index (PNI)

The results have found that

1. The Overall, expectations of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University.
2. The Overall, satisfactions of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University.
3. A comparison of expectations and satisfactions of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. Categorized into individual factors. Included sex, age, education level, status of education, campus, faculty, career, income. Showed satisfactions and expectations of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. Difference.

Program of public and private management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature 1.....2.....3.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของคณาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชรทศนวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย และรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร ที่กรุณาแนะนำและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ อุณอารย์เลิศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และอาจารย์ ดร.สุวรรณ ชรรมอภิล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอนและแนะแนวทางแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร รุ่นที่ 5 ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาร่วมกัน

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้การสนับสนุน โดยตลอด

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้ชีวิต ความคิด สติปัญญา ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษา และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งของผู้วิจัย

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, ยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ทุนอุดหนุนการศึกษาจากเงินบริจาคจากผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าเป็นผู้ให้บริการตัดและให้เช่าชุดครุยวิทยฐานะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ทุนอุดหนุนการทำวิทยานิพนธ์จากงบประมาณแผ่นดิน (หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป) ของบัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2557 มหาวิทยาลัยศิลปากร, ทุนสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัย / งานสร้างสรรค์ ในวารสารวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีงบประมาณ 2558

สารบัญ

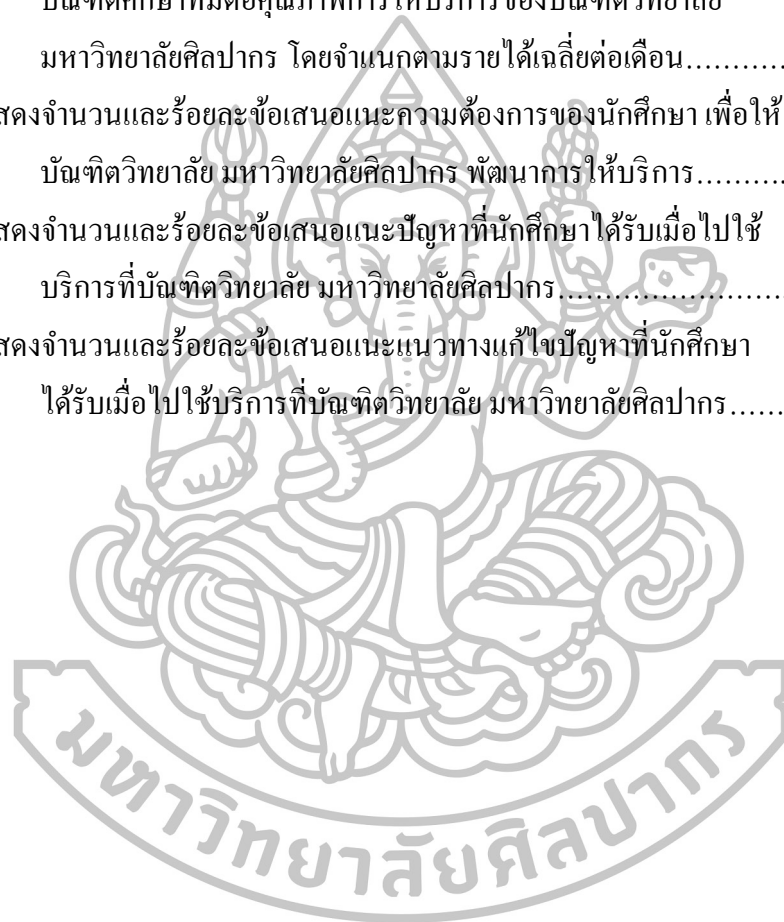
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับใจความคาดหวัง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	20
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	49
3 การดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ตัวแปรที่ศึกษา.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	60
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	64
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	66
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล...	78
ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	94
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
สรุปผลการวิจัย.....	98
อภิปรายผล.....	105
ประโยชน์จากการวิจัย.....	110
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต.....	110
รายการอ้างอิง.....	112
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	121
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	123
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558.....	37
2	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย.....	51
3	แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม.....	56
4	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	60
5	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	64
6	ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่า ดัชนี (PNI) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	67
7	ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่า ดัชนี ((Priority Needs Index : PNI) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	70
8	ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่า ดัชนี ((Priority Needs Index : PNI) ด้านกระบวนการให้บริการ.....	72
9	ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่า ดัชนี ((Priority Needs Index : PNI) ด้านคุณภาพของการบริการ.....	74
10	ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่า ดัชนี ((Priority Needs Index : PNI)).....	77

ตารางที่		หน้า
20	เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอาชีพ.....	91
21	เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
22	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการ.....	94
23	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะปัญหาที่นักศึกษาได้รับเมื่อไปใช้ บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	96
24	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่นักศึกษา ได้รับเมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	97



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาคนและสังคมของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคสังคมข่าวสารการศึกษาในฐานะกลไกพื้นฐานของการพัฒนาคน จึงเป็นสิ่งที่สังคมหวังพึ่งพาให้เป็นเครื่องเตรียมคนและสังคมให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่หลาย ๆ ประเทศเล็งเห็นความสำคัญและได้ทุ่มเททรัพยากร เพื่อปรับปรุงการศึกษาให้เข้ากับชีวิตสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ก็ปรากฏว่าการศึกษาในฐานะ “คลังปัญญา” ของสังคมไทยกลับถูกละเลยไปมาก นอกจากระบบการศึกษาของไทยจะปรับตัวตามการพัฒนาเศรษฐกิจได้ช้าเป็นผลให้เกิดความ “ไม่พอดี” ในการผลิตกำลังคนป้อนให้แก่สายงานการผลิตต่าง ๆ แล้วการศึกษาของประเทศยังไม่อาจช่วยรักษาให้มีหลักยึดเหนี่ยวจากจริยธรรมให้แก่สังคมได้ เนื่องด้วยการศึกษาที่ผ่านมา มักจะถูกมองคนเป็นเพียง “ทรัพยากรมนุษย์” มากกว่าที่จะมอง “คน” เป็น “คน” ที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี วัฒนธรรมและชีวิตของตนเอง ทำให้คนเป็นเพียงปัจจัยการผลิตที่มีคุณค่ามากกว่าจะเคารพในคุณค่าของความเป็นตนเอง การศึกษาจึงมิได้ส่งเสริมให้คนรอบรู้และเข้าใจชีวิต และเป็นคนที่สมบูรณ์อย่างแท้จริง (อมรวิษัณนาครทรรพ, 2539:11-12)

ด้วยเหตุนี้เอง แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559 เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนา ที่กำหนดไว้ กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานผู้เรียน ครู คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและสถานศึกษา เพื่อเร่งรัดพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา จุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา มุ่งปรับระบบบริหารจัดการและพัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาให้มีความคล่องตัวในการบริหารงานการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ สร้างความเข้มแข็งให้กับสำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษาทุกระดับ ทุกประเภทให้มีความคล่องตัว มีอิสระในการบริหารจัดการ และมีความเข้มแข็งรองรับการกระจายอำนาจ รวมทั้งปรับปรุงระบบการสนับสนุนการระดมทรัพยากรจากทุกภาคส่วนในการพัฒนาการศึกษาและการสร้างภาคี

เครือข่ายทางการบริหารจัดการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ,สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2556:15,16,26)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของประชาชน มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางของบุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของปัจจัยทางการศึกษาที่สมบูรณ์ และมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ชัดเจน คือ มีหน้าที่ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ ความสามารถระดับสูง ออกไปพัฒนาประเทศ และให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยคือ การสอน การวิจัย ให้บริการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ การผลิตบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้น สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่อออกไปปรับใช้และพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้น การบริการด้านวิชาการให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีพันธกิจ คือ 1.พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างบุคคลให้มีความรู้ในวิชาชีพชั้นสูง มีสติปัญญา ความคิด และมีความรับผิดชอบต่อสังคม 2.ค้นคว้า วิจัย และสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ต่อ ชุมชน สังคมและประเทศชาติ 3.นำองค์ความรู้ ผลงานวิจัยและสร้างสรรค์ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน 4.ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, กองแผนงาน, 2556:11) โดยมี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านการศึกษาให้กับมหาวิทยาลัยศิลปากร โดย บัณฑิตวิทยาลัย ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย คือ 1.ปณิธาน มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา 2.วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่ส่งเสริม สนับสนุนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานสากล 3.พันธกิจ บริหารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร จัดวางแผน กำหนด ควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร 4.ยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย

มีแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ.2555-2559) สำหรับใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ. 2554-2563) และได้มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ใหม่เป็น พ.ศ. 2556-2559 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ปรับใหม่ พ.ศ. 2556-2563 5.มาตรการ บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดมาตรการดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัยที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร 6.แผนปฏิบัติการ บัณฑิตวิทยาลัย มีแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร 7.วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน เป็นหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ประสานงาน สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการดำเนินการศึกษาและการวิจัยให้แก่คณะวิชาที่ทำการเปิดการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ประเมินผลและสรุปผลการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ดำเนินงานและปฏิบัติงาน เพื่อให้การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมาตรฐานเดียวกัน พัฒนาและบูรณาการ การจัดการศึกษาอย่างสร้างสรรค์

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ผู้บริหารมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ การบริการด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นที่ประทับใจ และพัฒนาการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการ และสนับสนุนบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ จะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการศึกษามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัยให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้มารับบริการ โดยเฉพาะนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ดังนั้น ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ที่มารับบริการยังบัณฑิตวิทยาลัย ส่งผลต่อการพัฒนาโดยรวมของ บัณฑิตวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ซึ่งมีจำนวน 4,616 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558 จำนวน 4,616 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970:608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 วิทยาเขต คือ ดลิ่งชัน พระราชวังสนามจันทร์ วังท่าพระ และเพชรบุรี

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่ คุณลักษณะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกเป็น

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการศึกษา
5. วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่
6. คณะวิชา
7. อาชีพ
8. รายได้

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งทำการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จากการประเมินคุณภาพภายในของบัณฑิตวิทยาลัย จุดที่บัณฑิตวิทยาลัยควรพัฒนา ในด้านการบริหารจัดการ คือ 1.จัดตั้งสำนักงานของบัณฑิตวิทยาลัยในทุกวิทยาเขต เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาทุกวิทยาเขต 2.การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อช่วยในการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย ลดขั้นตอนและให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ทั้งนี้ เพราะนักศึกษามีทั้งภาคปกติและ โครงการพิเศษ 3.ให้บริการนักศึกษาแบบ one stop service 4.พัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยให้มีความรู้ ความสามารถที่จะให้บริการกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556:55-56) ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 1.ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ด้านกระบวนการให้บริการ
- 4.ด้านคุณภาพของการบริการ

คำนิยามศัพท์

1.ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ในสิ่งที่ต้องการระหว่างมารับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่มีต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดให้แก่ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความคาดหวังและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1.ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สถานที่ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ป้ายหน่วยงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และการเปิดให้บริการ

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เช่น มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นอย่างดี และการแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3.ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยากของขั้นตอน และความยืดหยุ่นของขั้นตอน

4.ด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีมาตรฐานเดียวกัน

3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรที่ศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2558 ใน 15 คณะ ได้แก่

- 1.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
- 2.คณะโบราณคดี
- 3.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 4.คณะมัณฑนศิลป์
- 5.คณะอักษรศาสตร์
- 6.คณะศึกษาศาสตร์
- 7.คณะวิทยาศาสตร์
- 8.คณะเกษตรศาสตร์
- 9.คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- 10.คณะดุริยางคศาสตร์
- 11.วิทยาลัยนานาชาติ
- 12.คณะวิทยาการจัดการ
- 13.คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- 14.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา)
- 15.บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ)

(สาขาวิชาสัตวศาสตร์เพื่อการศึกษา,สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม,สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม,สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง)

4.บัณฑิตวิทยาลัย หมายถึง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทำให้ทราบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

2.ทำให้ทราบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้มีคุณภาพ และให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

- 1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 4.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก หัสนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวัง ดังนี้

สูนีย์ เจริญกุล (2543:55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือ การคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

สุรางค์ จันทน์เอม (2529:55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อ ว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงาน หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

วิซูลดา งามปลอด (2540:10) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นไป

Mondy และคณะ (อ้างถึงในพิสิฐ มหามงคล, 2546:20) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

Hersey and Blanchard (อ้างถึงใน ฌกชนก กำลังเกื้อ, 2541:11) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความคาดหวังเป็นสถานะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นผู้ที่รู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรย์ญาณเกี่ยวกับการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเป็นตามความเป็นความเหมาะสมต่อสถานภาพ หรือสถานการณ์

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530:109) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ของอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตน และความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์การหรืออภินัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะเอกบุคคล ต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น โดยอาศัยประสบการณ์ วิจรรย์ญาณ หรือจิตใต้สำนึกของบุคคลนั้น ที่ยังไม่เกิดขึ้น แต่จะเกิดขึ้นในภายหน้าหรือในอนาคต หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลบของบุคคลนั้น

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

Vroom (1964:90) กล่าวว่า โดยปกติคนจะพยายามที่จะได้ประโยชน์สูงสุด คนเราจะมีทางเลือกหลายทาง และเขาก็จะเลือกทางที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาได้รับรางวัลซึ่งต้องการมากที่สุด เช่น การไปทำงานกับการอยู่บ้าน ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่กับบ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดี

มากกว่าการไปทำงาน เขาก็จะเลือกการไม่ไปทำงาน เพราะคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน

องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่ 2 ประเด็น คือ

1. การคาดหมายล่วงหน้าว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างในการที่เขาเลือกกระทำเช่นนั้น เป็น การประมาณการล่วงหน้าถึงความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้น

2. ทฤษฎีนี้จะรวมถึง 2 ปัจจัย สำคัญ คือ

2.1 ความคาดหมายในอัตราประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น (Expectancy)

2.2 คุณค่าหรือความพอใจหรือความชอบที่มีต่ออัตราประโยชน์นั้น (Valences)

ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง คนจะเลือกทำงานที่จะนำมาซึ่งรางวัลให้เขามากที่สุด ขณะที่ทฤษฎีความเสมอภาคทำนายว่าระดับความสามารถที่จะใช้นั้นขึ้นอยู่กับระดับของความเป็นธรรมของรางวัลที่ได้รับ

ฉะนั้น จึงมีข้อควรคำนึง 2 ประการ คือ

1. องค์การจะต้องให้รางวัลแก่คนด้วยความเป็นธรรม เมื่อคนรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมเขาก็จะไม่พอใจ อาจลดความพยายามหรือลาออกจากงาน

2. สิ่งสำคัญในการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันนั้น คนงานจะมองดูรางวัลในลักษณะเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ มากกว่าที่จะใช้เกณฑ์ของตนเองคนเดียว กล่าวคือ องค์การมิใช่จะให้ความสำคัญที่ว่า คนเราจะต้องรางวัลแค่ไหน หากแต่องค์การจะต้องคำนึงว่าคนเราต้องการรางวัลแค่ไหนเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ซึ่งทำงานเช่นเดียวกับเขา ความสำคัญจึงอยู่ที่การเปรียบเทียบเชิงสังคม หรือเปรียบเทียบระหว่างบุคคลไม่ใช่จำนวนเงินสุทธิที่เขาได้รับ

Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2538:381-382) ได้ให้ข้อเสนอว่า คนงานมีเป้าหมายที่แน่นอน ซึ่งเขาเป็นผู้ตั้งขึ้นเอง และเป้าหมายนั้นมีอิทธิพลต่อการทำงาน คือ การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. Intention or conscious goals หมายถึง เป้าหมายของบุคคลที่จะบอกให้รู้ว่าเขากำลังต้องการอะไร (ยิงเป้าไหน)

2. Task goals หมายถึง มาตรฐานในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นอันเดียวกับ Goals ก็ได้

3. Goal acceptance หมายถึง Degree ซึ่งทำให้ Task goal กลายเป็น Conscious goal

4. Goal commitment หมายถึง จำนวนของผลกำลังที่เขาใช้ไปเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีนี้ให้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่า เป้าหมายที่ยากดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ดังนั้น จึงคาดหวังได้ว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายจะช่วยให้เขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเป็นเป้าหมายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแต่

ฝ่ายเดียว เพราะการมีส่วนร่วมควรจะมี Commitment และ Acceptance ซึ่งปรากฏว่าเป้าหมายที่กำหนดโดยบุคคลจะมีพลังมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายที่มีผลกระทบต่อ Intention ของบุคคลก็จะเป็นสิ่งสำคัญตลอดจนเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง (Specific) และชัดเจนนั้นมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ส่วนเป้าหมายรวม (General goal) เช่น “Do your best” จะไม่บรรลุผล

ทฤษฎีนี้จึงแตกต่างจากทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีความเสมอภาค กล่าวคือ Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2538:381-382) ให้ข้อคิดว่า แม้สิ่งจูงใจหรือรางวัลจะมีผลต่อการยอมรับและการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานก็ตาม แต่ก็มิใช่ปัจจัยสำคัญ เป้าหมายต่างหากที่เป็นปัจจัยสำคัญ การที่คนเราจะเปรียบเทียบผลตอบแทนของเขากับคนอื่น ๆ หรือการคาดหวังจะได้รับผลตอบแทนสูงสุด ก็ต่อเมื่อสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อเป้าหมาย เป้าหมายยังเป็นสาเหตุของแรงจูงใจ มิใช่รางวัลเป็นสาเหตุดังที่เข้าใจ

สรุปได้ว่า 1.ความคาดหวังหมายถึงสิ่งที่คิดก่อนมารับบริการหรือความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการก่อนที่จะได้รับบริการจริง 2.ความแตกต่างของความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล

2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1ความหมายของความพึงพอใจ

ชนพร ชุมวรฐายี (2539:8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Vroom (อ้างถึงใน มัลลิกา เกื้อปัญญา, 2542:53) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง จริวิทย์ เดชจรัสศรี (2538:40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบยย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้ หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมี

ความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulator) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ Oskamps (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541:57-58) คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล Oskamps กล่าวว่า การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎี คือ 1.ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) 2.ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และ 3.ทฤษฎีคุณค่า (Value theories) สรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมี 4 ปัจจัย คือ 1.ตัวลักษณะงาน 2.เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4.ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

กิติมา ปรีดีดิถก(2542:321-322)ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533:35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวิณี เชนจินดา (2530:45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ โดยมีปัจจัยเกี่ยวเนื่องจากความต้องการพื้นฐานของผู้ที่มารับบริการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของสถานบริการมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในด้านบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ

ของผู้ที่มารับบริการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งและความรู้สึกในด้านลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการไม่ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายดังที่คาดหวังไว้

2.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำให้ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคลคือ

1. หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

2. สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

2.1องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2.2องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2.3องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เป็นการประเมินค่าความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก(Affective component) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

2.3ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ จำนวน ผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

รารากรณ์ รัชตะวรรณ (2539:16-18) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้นิ่งเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม เป็นที่ยอมรับในสังคมการทำงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงานหน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการมีดังนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสถานบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ปัจจัยของระบบการทำงานในสถานบริการ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมของสถานบริการ เช่น สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการ ก่อให้เกิดการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและอำนวยความสะดวกด้วยความเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ปราศจากอคติทำให้ผู้ที่มาใช้บริการได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกัน

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ทฤษฎีที่นำเสนอในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการ ERG และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยจะขอนำเสนอตามลำดับดังนี้คือ

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) Maslow (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2547:305-307) ได้เสนอแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ตั้งบนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1.1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

1.3 ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์นี้ Maslow ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนที่เพียงพอและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถรวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคมและความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตน

2. ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (ERG Theory) ในช่วงปี ค.ศ.1969 Alderfer (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2535:195-197) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับ Maslow ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

2.1 ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2.3 ความต้องการเจริญเติบโต (Growth needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของ อุดสกาพคำพ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ Maslow แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction-progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทนเรียกว่า Frustration Regression Process (นันทนา ประกอบกิจ,2538:37-38)

Alderfer (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2535:195-197) กล่าวว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่างกัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่มเขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของ Maslow มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่างๆ ของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะมอบให้อาจยังไม่มีการตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจหรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factors theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของ Herzberg (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ,2541:112) ได้ แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ ในการทำงาน

การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงาน ในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมี ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของ Maslow คือ ความต้องการการยกย่อง นับถือ และต้องการความสำเร็จ 2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน สถานภาพในการทำงาน ปัจจัย สุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตามทฤษฎีความต้องการ Maslow ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้นและ พยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึง ควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่ง สูงขึ้น จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากขาดปัจจัยสุขอนามัย อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ เช่น การนัดหยุดงานของบริษัทห้างร้านหรือ โรงงาน เพื่อเรียกร้องค่าจ้างแรงงาน ผู้บริหารจึงมักจัด โครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้คนทำงานพึงพอใจ แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่พุงหรือ ชำรงรักษาไว้ และป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ และรวมตัวกันเรียกร้องหรือต่อรองเท่านั้น ทำนองเดียวกัน ปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่ ถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แม้ว่าปัจจัยด้านนี้จะ ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานภายในองค์กร แต่ถ้าหากว่าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความ ไม่พอใจกับพนักงานได้ สำหรับปัจจัยด้านนี้มีในองค์กรที่เป็นทางการนั้น ได้แก่ การลาป่วย การลาพักร้อน และ โครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีก จนกระทั่ง มีความเชื่อว่า ความต้องการทางด้านการจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบำรุงรักษา สรุปได้ดังนี้ 1.งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน เกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับการยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2.กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมี อาวุโส ค่าจ้าง ผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่ พพอใจในการทำงานได้ 3.พนักงานจะเกิดความไม่พอใจ เมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับ ความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้น และ

หาข้อผิดพลาดจาก สภาพแวดล้อม 4.เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจาก ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา 5.ความต้องการด้านการบำรุงรักษาจะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจ ได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว

สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จะพิจารณาครอบคลุมของทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการ ERG และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งให้ความหมายความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล โดยมีปัจจัยเกี่ยวเนื่องจากความต้องการพื้นฐานของบุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสองลักษณะ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในด้านบวกและความรู้สึกหรือทัศนคติในด้านลบ ดังนั้นความต้องการพื้นฐานของบุคคลย่อมส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ความต้องการพื้นฐานของบุคคลแบ่งแยกออกเป็น 2 ลักษณะดังคือ 1.ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์หรือบุคคลทั่วไปเพื่อความอยู่รอดหรือมีชีวิตรอด เช่น ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ ความต้องการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแห่งการดำรงชีวิต 2.ความต้องการทางด้านจิตใจเป็นความต้องการในส่วนความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์หรือบุคคลทั่วไป เป็นระดับของความต้องการที่สูงกว่าความต้องการขั้นพื้นฐาน การที่มนุษย์หรือบุคคลทั่วไปเป็นสัตว์สังคมย่อมมีความต้องการที่จะอยู่รวมกันในสังคมโดยปกติสุขและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงมีความต้องการด้านจิตใจดังนี้ คือ ความต้องการด้านความมั่นคง ความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศและได้รับการยกย่องยอมรับทางสังคมและความต้องการที่จะได้รับหรือประสบความสำเร็จในชีวิต

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจบริการประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทุกธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้ และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ ทั้งการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการรายเดิมและทำให้เกิดผู้รับบริการรายใหม่อีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการดังนี้

3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คำว่า คุณภาพบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service Quality ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546:253) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

Parasuraman and Berry (อ้างถึงใน ซีรานูช ตรีรัตน์,2550:10) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

ชัยเสถียร พรหมศรี (2549:50) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ว่าตรงหรือเหนือความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการที่นำมาเสนอโดยพนักงานของธุรกิจนั้นๆ

บุษยารัตน์ คู่เทียม (2548:26) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547:271) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

Johnston , Lloyd-Walker and Cheung (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ,2547:106) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Bitner and Hubbert (อ้างถึงใน นฤมล พุกขสิทธิ์,2546:9) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่างๆว่ามีคุณภาพดีเลิศ หรือมีคุณภาพต่ำ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

3.2 หลักการและแนวทางการให้บริการ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากความไม่แน่นอนของการผลิตงานบริการ และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการและแนวทางการให้บริการไว้หลากหลาย ดังนี้

เทียน ทองแก้ว (2550:110) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ซึ่งหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551:110-112) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่า แค่มีหัวใจให้บริการ (Service mind) ยังไม่เพียงพอ จึงเป็นที่มาของแนวคิด Service self หรือ “ชีวิตแห่งการบริการ” โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อมจะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการได้ แนวคิด Service self จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกกันเข้าเป็นชีวิตแห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญในการสร้างจิตใจบริการ มีดังนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ มีป้ายบอกสถานที่ มีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถอ่าน หรือติดต่อด้วยตนเองได้ไม่ต้องถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. เต็มใจให้บริการ ไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้ และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต

4. ไม่นิ่งเฉย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ คิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้รับบริการ อยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้รับบริการได้ และให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการบอกให้ทำ

5. รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นได้เอง

6. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การคิดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจที่จะให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

10. การติดตามประเมินผลและมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

Bonnie Knutson (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551: 173-175) อาจารย์จากคณะกรรมการบริการ แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ให้หลัก 10 ประการในการบริการไว้ดังนี้

1. ตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้มีอำนาจซื้อและมีความต้องการรับบริการ หากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดี ก็ย่อมนำมาซึ่งรายได้ อีกทั้งยังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกปากต่อปากอีกด้วย

2. สร้างความประทับใจแรก ความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใด ๆ ที่เกิดตามมาดูมีความรุนแรงน้อยลง แต่หากความประทับใจแรกไม่ดี ไม่ว่าการบริการต่อ ๆ มาจะดีเพียงใด ก็ยากที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการได้

3. เติมเต็มความต้องการของผู้รับบริการ เพราะความต้องการของผู้รับบริการ คืองานของผู้ให้บริการ

4. ทำให้ผู้รับบริการออกแรงน้อยที่สุด เพราะการบริการ คือการให้ทั้งความสะดวกและความสบายกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกสบายต่อเมื่อไม่ต้องออกแรงทำอะไร ๆ หน้าที่การออกแรงจึงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ

5. ช่วยการตัดสินใจของผู้รับบริการแต่ไม่ควรครอบงำการตัดสินใจ ในระหว่างรับบริการ ผู้รับบริการอาจไม่สามารถตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ โดยอาจสอบถามหรือขอความเห็นจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุดและควรปล่อยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง

6. มองจากมุมมองของผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการว่าผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร
7. ครอบคลุมเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด
8. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาอีก โดยต้องมีสิ่งพิเศษ (Something Extra) ที่อาจอยู่ในรูปสิ่งของหรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่ง
9. ผู้รับบริการจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ รวมทั้งจะบอกต่อกับคนอื่นด้วย จึงเป็นความเสี่ยงหากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ประทับใจ
10. มองผู้รับบริการเป็นเจ้าหน้าที่ที่ต้องตอบแทนด้วยบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542:11-13) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดหรือให้บริการได้ทันก่อนกำหนด
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน เพื่อมุ่งประโยชน์ทั้งผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

สมิต สัจฉกร (2550:95-97) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจและตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเสมอภาค
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ

ซัยเสฎฎ์ พรหมศรี (2549:17) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องพยายามตรวจสอบโดยตอบคำถามต่อไปนี่ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม หรือดีเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือไม่อย่างไร

1. ให้บริการตรงเวลา
2. ยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
3. คาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้
4. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. จัดการอย่างเป็นระบบและทำงานได้เสร็จตามที่วางไว้
6. ช่วยเหลือตามคำร้องขอของลูกค้าได้ทันที
7. แสดงทัศนคติเชิงบวกเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบาก
8. มีบุคลิกภาพเหมาะสม สื่อสารทางกายอย่างมีประสิทธิภาพเมื่ออยู่กับลูกค้า
9. เข้าใจลูกค้าได้ชัดเจน
10. รับมือลูกค้าที่ฉุนเฉียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซัยเสฎฎ์ พรหมศรี (2549:21-22) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องระลึกไว้เสมอขณะปฏิบัติหน้าที่ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐาน 4 ประการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความเข้าใจ ซึ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นเรื่องยากเพราะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคน แต่ถ้าตอบสนองได้โอกาสที่ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการหรือแนะนำบอกต่อก็มีสูงขึ้น
2. รู้สึกได้ถึงการต้อนรับ เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ การทักทายผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นมากและต้องแสดงออกจากรวมทั้งต้องเสนอตัวให้ความช่วยเหลือ
3. ได้รับความสะดวกสบาย เพราะความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ โดยเฉพาะเมื่อใช้บริการจากผู้ประกอบการก็ยิ่งคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนั้นวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานประกอบการก็ต้องอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
4. ได้รับความสำคัญ ผู้รับบริการต้องการได้รับความสำคัญและแตกต่างเมื่อเข้าไปใช้บริการ

สรุปได้ว่า หลักการและแนวทางการให้บริการที่ได้นั้นต้องถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม แก่สถานการณ์ รวดเร็วตรงตามกำหนด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ สร้างความประทับใจและความทรงจำที่ดีให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการจะต้องมีหัวใจและร่างกายที่พร้อมจะให้บริการ ตระหนักถึงคุณค่าของ ผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความกระจ่าง อำนวยความสะดวก เต็มเต็มความต้องการ และ ควบคุมเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูลข่าวสารและเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี มีการติดตามประเมินผลและมีมาตรการ ประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

4.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

4.1ประวัติความเป็นมาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2515 โดยมี คำเนินมาจากโครงการจัดตั้งสถาบันโบราณคดี และ โครงการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งได้แสดง เหตุผลความจำเป็นว่าให้เป็นที่ไปตามมติของคณะกรรมการบริหารสภาการศึกษาแห่งชาติในการ ประชุม ครั้งที่ 7/2512 ที่เสนอแนะคณะโบราณคดีทำการสอนในชั้นบัณฑิตศึกษา และ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร ในขณะนั้นได้กำหนดว่า มหาวิทยาลัยอาจจัดตั้งบัณฑิต วิทยาลัยได้ในเมื่อมีการเปิดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยได้พิจารณาแล้ว เห็นสมควรจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางที่จะ รับผิดชอบดำเนินการศึกษาระดับนี้ โดยเฉพาะจะทำหน้าที่บริหาร วางแผน วางนโยบาย จัด การศึกษา ควบคุมมาตรฐานการศึกษาและการวิจัย ทำการประสานงานและสนับสนุนให้ความ สะดวกในการจัดการศึกษา การวิจัย แก่คณะที่เปิดทำการสอน อีกทั้งยังจะทำหน้าที่ประเมินและ สรุปผลการศึกษาวิจัยอีกด้วย ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระงานของคณะที่จะทำการสอน อันจะทำให้ งานสอนมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเท่าเทียมกันทุกสาขาวิชาที่เปิดทำการสอน

ต่อมาในปี 2537 มหาวิทยาลัยได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการ จัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัยและการจัดให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อ กำหนดหน้าที่และระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัย โดยได้กำหนดหน้าที่ของบัณฑิต วิทยาลัยมีหน้าที่บริการการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย จัดวางแผน กำหนด ควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่า คณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย ได้เปิดรับนักศึกษารุ่นแรกตั้งแต่ปีการศึกษา 2516 โดยเปิดรับนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาสถาปัตยกรรมไทย และระดับปริญญาโท 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาโบราณคดี และสาขาวิชาจารึกภาษาโบราณ (ปัจจุบันคือสาขาวิชาจารึกภาษาไทย) มีนักศึกษาทั้งสิ้น 18 คน

1.ที่ตั้ง

ปัจจุบันบัณฑิตวิทยาลัย มีที่ทำการทั้งหมด 4 วิทยาเขต โดยตั้งอยู่ที่

- 1.1 ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ดลิ่งชัน
- 1.2 ชั้น 7 อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์
- 1.3 ชั้น 2 อาคารหอประชุม มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ
- 1.4 ชั้น 2 อาคารเรียนรวม 1 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2.ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ มาตรการ และแผนปฏิบัติการประจำปี

บัณฑิตวิทยาลัย ได้กำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ไว้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย ดังนี้

- 2.1 ปณิธาน มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา
- 2.2 วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่ส่งเสริม สนับสนุนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานสากล
- 2.3 พันธกิจ บริหารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร จัดวางแผน กำหนด ควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งดำเนินงานสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

2.4 ยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มีแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ.2555-2559) สำหรับใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ.2554-2563) และได้มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ใหม่เป็น พ.ศ.2556-2559 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ปรับใหม่ พ.ศ.2556-2563

2.5 มาตรการ บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดมาตรการดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัยที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

2.6 แผนปฏิบัติราชการ ในปีการศึกษา 2557 บัณฑิตวิทยาลัย มีแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

3. วัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 เป็นหน่วยงานกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย

3.2 ประสานงาน สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการดำเนินการศึกษาและการวิจัยให้แก่คณะวิชาที่ทำการเปิดการสอนระดับบัณฑิตศึกษา

3.3 ประเมินผลและสรุปผลการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

3.4 ดำเนินงานและปฏิบัติงาน เพื่อให้การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.5 พัฒนาและบูรณาการการจัดการศึกษาอย่างสร้างสรรค์

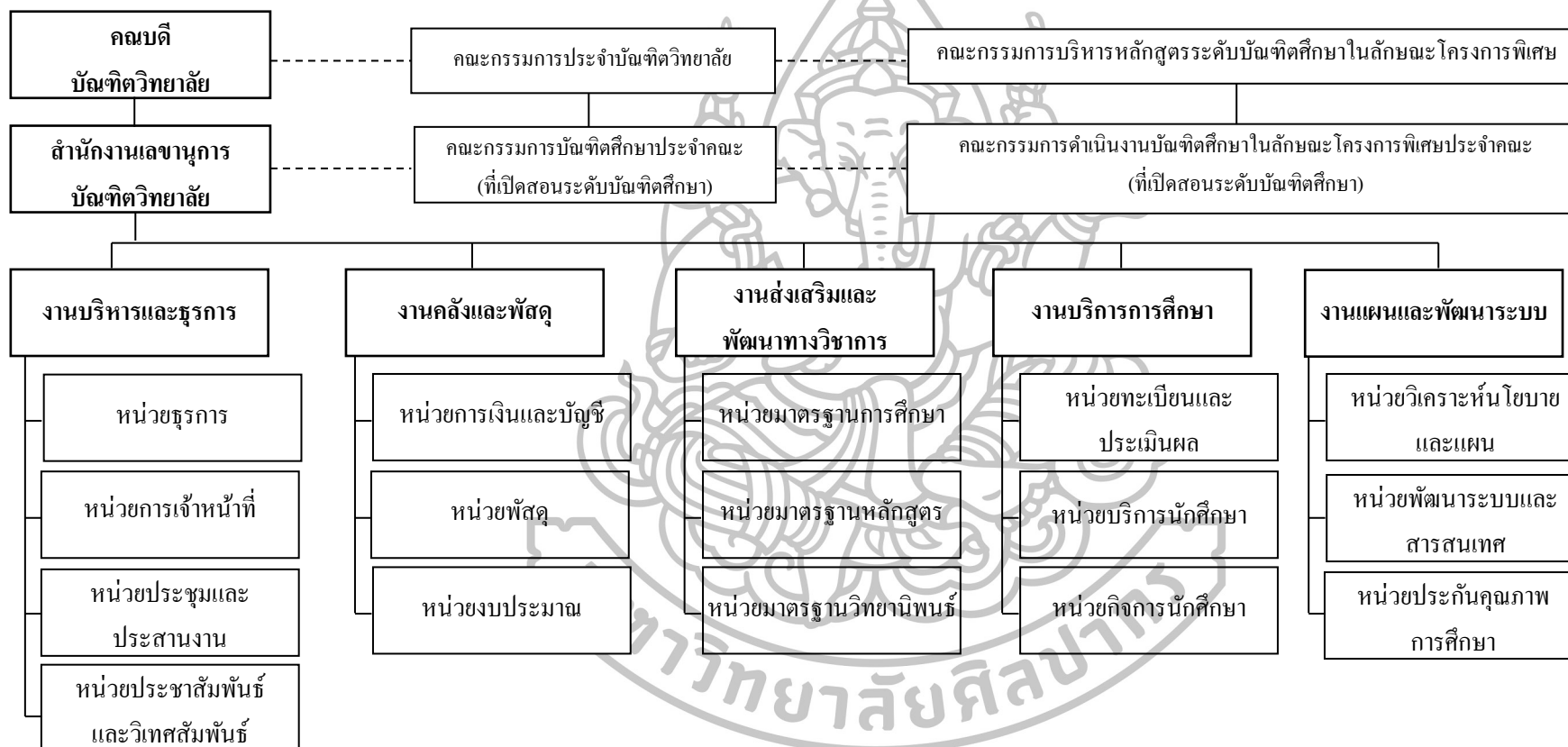
4.2 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

บัณฑิตวิทยาลัย มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาหนึ่งในมหาวิทยาลัยศิลปากรตามพ.ร.บ. มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ภายใต้การบริหารของคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัย ส่วนงานด้านการเรียนการสอน ดำเนินงานโดยภาควิชาที่เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา และมีสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธุรการและให้บริการทางวิชาการ ดังรายละเอียดโครงสร้างการบริหารงานภายในบัณฑิตวิทยาลัยในแผนภูมิที่ 2

ซึ่งการบริหารและการจัดการในบัณฑิตวิทยาลัยสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านการเรียนการสอน
3. ด้านบริหารและธุรการและให้บริการทางวิชาการ

แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2537). “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัยและการจัดให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2537.” 2 สิงหาคม.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2551). “ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2551.” 17 มิถุนายน.

1.ด้านนโยบายและการบริหาร

ดำเนินงาน โดยคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นประธาน และประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ และมีคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาทำหน้าที่บริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในคณะนั้น ๆ ซึ่งโครงสร้างคณะกรรมการประกอบด้วย คณบดีคณะวิชาเป็นประธานและมีกรรมการประกอบด้วย รองคณบดีที่คณบดีมอบหมายให้รับผิดชอบงานบัณฑิตศึกษา หัวหน้าภาควิชาที่สอนระดับบัณฑิตศึกษา และกรรมการที่ได้รับการเสนอชื่อจากคณาจารย์บัณฑิตศึกษา จำนวน 3 - 5 คน โดยมีวาระ 2 ปี

นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยยังมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่บริหารจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษ คือคณะกรรมการอำนวยการบริหารและการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษ ประกอบด้วย อธิการบดีเป็นประธาน รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นกรรมการ และคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษ ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เป็นประธาน และประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ และมีคณะกรรมการดำเนินงานบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษประจำคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา ดำเนินงานจัดการศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เปิดสอนในลักษณะ โครงการพิเศษ/หลักสูตรนานาชาติในคณะวิชานั้น ๆ

1.1รายนามผู้บริหารและหัวหน้างานของบัณฑิตวิทยาลัย ในปี พ.ศ.2557

- 1.รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชาติศนวนวงศ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
- 2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและวิจัย
- 3.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณีฐกุล สุวรรณกุลสง รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายศิลปะและการออกแบบ
- 4.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
- 5.นางศันสนีย์ สิทธิศักดิ์ เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
- 6.นางจินดารัตน์ เปล่งผึ้ง หัวหน้างานบริหารและธุรการ
- 7.นางกฤษณา สุภชัยพานิชพงศ์ หัวหน้างานคลังและพัสดุ
- 8.นางสาวสายสวาท พงษ์วิธี หัวหน้างานบริการการศึกษา
- 9.นางทิวา เพ็งตะโก หัวหน้างานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ

10.นางสาวอรุณ บัวจัน หัวหน้างานแผนและพัฒนาระบบ

1.2อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย

ตามที่กำหนดในข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัย และการจัดให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ.2537 มีดังนี้

1. กำหนดนโยบาย และแผนงานของบัณฑิตวิทยาลัยให้สอดคล้องกับนโยบายของสภามหาวิทยาลัย

2. พิจารณาหลักสูตรและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

3. พิจารณาร่างระเบียบ และออกข้อบังคับภายในบัณฑิตวิทยาลัยตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย หรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

4. พิจารณางบประมาณของบัณฑิตวิทยาลัย

5. จัดการประเมินผล และควบคุมมาตรฐานการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

6. พิจารณาจัดสรรทุนเพื่อสนับสนุนการวิจัยแก่นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

7. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมอบหมาย

1.3รายนามคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย และ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะโครงการพิเศษ ประจำปีการศึกษา 2557

1.รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารท์ศนวนรงค์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ตำแหน่งประธานกรรมการ

2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพบูลย์ศิริธรรม รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและวิจัย ตำแหน่งกรรมการ

3.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพล สุวรรณกุลสง รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายศิลปและการออกแบบ ตำแหน่งกรรมการ

4.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย(เพชรบุรี) ตำแหน่งกรรมการ

5.อาจารย์อำมฤทธิ ชูสุวรรณ ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ ตำแหน่งกรรมการ

6.รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยสิทธิ์ ด่านกิตติกุล ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวลิต ขาวเขียว ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะโบราณคดี ตำแหน่งกรรมการ

8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกพงษ์ ตรีตรง ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะมัณฑนศิลป์ ตำแหน่งกรรมการ

9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา นิพัทธ์สุขกิจ ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะอักษรศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

10. อาจารย์ ดร. บำรุง ชำนาญเรือ ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะศึกษาศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

11. รองศาสตราจารย์ ดร. สืบสกุล อยู่ยั้ง ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะวิทยาศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

12. รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะเกษตรศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปาจร่า พัฒนถาบุตร ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ตำแหน่งกรรมการ

14. รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะวิทยาการจัดการ ตำแหน่งกรรมการ

15. อาจารย์ ดำริห์ บรรณวิทยกิจ ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะดุริยางคศาสตร์ ตำแหน่งกรรมการ

16. อาจารย์ ดร. กวพล คงชุม ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ตำแหน่งกรรมการ

17. รองศาสตราจารย์ ดร. เกษร จันท์ศิริ ประธานคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยนานาชาติ ตำแหน่งกรรมการ

18. นางศันสนีย์ สิทธิศักดิ์ เลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตำแหน่งเลขานุการ

19. นางจินดารัตน์ เปล่งผิง หัวหน้างานบริหารและธุรการ ตำแหน่งผู้ช่วยเลขานุการ

1.4 จุดเด่นของบัณฑิตวิทยาลัย

“บริหารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร จัดวางแผน กำหนดควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งดำเนินงานสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย”

1.5 การเรียนการสอนของบัณฑิตวิทยาลัย

ในด้านการเรียนการสอน ดำเนินงาน โดยคณะวิชา/สาขาวิชา/ภาควิชาที่เปิดสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การจัดสรรคณาจารย์ผู้สอน การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน การบริหารและควบคุมมาตรฐานการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาในคณะวิชาตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1.6 บริหารธุรการด้านและบริการทางวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัย

ในด้านบริหารธุรการและบริการทางวิชาการ ดำเนินงานโดยสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่ประสานงาน และสนับสนุนให้ความสะดวกในการจัดการศึกษา การวิจัยแก่คณะวิชาที่เปิดทำการสอน อีกทั้งยังทำหน้าที่ประเมินและสรุปผลการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอีกด้วย โดยมีคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นผู้บังคับบัญชา มีเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัยและหัวหน้างานในหน่วยงานสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานตามสายการบังคับบัญชา

1.7 ขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบงานของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

1.งานบริหารและธุรการ

1.1 หน่วยธุรการ

มีหน้าที่เกี่ยวกับภาระงานด้านสารบรรณ ตั้งแต่การรับ-ส่งหนังสือ การควบคุมเอกสารราชการ โดยใช้ระบบ E-document มาใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร งานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ คู่มือระบบงานสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย

1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ การบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การบรรจุแต่งตั้ง การจ้าง การเลื่อนระดับ เลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ และการพัฒนาบุคลากร

1.3 หน่วยประชุมและประสานงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษ ตั้งแต่การจัดทำวาระการประชุม การแจ้งมติที่ประชุมให้หน่วยงานในบัณฑิตวิทยาลัยและคณะวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และดำเนินการตามมติที่ประชุมต่อไป การจัดทำรายงานการประชุม การจัดทำสรุปมติที่ประชุม

ประจำปีเพื่อใช้ประโยชน์ในการค้นหาเรื่องและแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งการจัดประชุมภายในบัณฑิตวิทยาลัย เช่น การประชุมหัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ประสานงานกับคณะวิชา/สาขาวิชาในการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทั้งภาคปกติและ โครงการพิเศษ หรือการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารและธุรการ

1.4 หน่วยประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม การสื่อสารมวลชน การจัดทำข่าวสารบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อเผยแพร่กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัยและสาขาวิชา/คณะวิชาในระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ร่างและโต้ตอบหนังสือขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือทางวิชาการและการบริหารกับหน่วยงานต่างประเทศ การทำหนังสือขออนุมัติไปประชุมวิชาการ ศึกษาดูงาน หรือเจรจาต่างประเทศของผู้บริหาร และอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

2. งานคลังและพัสดุ

2.1 หน่วยการเงินและบัญชี

มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการเงิน การบัญชี การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ งบประมาณเงินรายได้โครงการพิเศษ ดูแลตรวจสอบ การขออนุมัติเบิกจ่ายเอกสารการเบิกจ่าย การวิเคราะห์ทางการเงินและบัญชี การจัดทำรายงานงบการเงินเพื่อเสนอฝ่ายตรวจสอบบัญชีของมหาวิทยาลัย

2.2 หน่วยพัสดุ

มีหน้าที่ในการจัดซื้อ จัดหา การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การทำบัญชี ทะเบียนพัสดุ การเก็บรักษาหลักฐานใบสำคัญและเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ ประสานงานในการตรวจสอบพัสดุประจำปี การจำหน่ายพัสดุ เป็นต้น

2.3 หน่วยงบประมาณ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณประจำปี ทั้งงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณโครงการพิเศษ การควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การจัดสรรงบประมาณโครงการพิเศษไปยังสาขาวิชา/คณะวิชาตามเกณฑ์การจัดสรรที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะโครงการพิเศษ และมหาวิทยาลัยกำหนด การวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป

3.งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ

3.1หน่วยมาตรฐานการศึกษา

มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการรับเข้าศึกษาตั้งแต่การรับสมัครสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่ประจำปี การจัดทำคู่มือการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคัดเลือกประสานงานกับฝ่ายอื่นในการดำเนินการเรื่องรับสมัครสอบคัดเลือก เช่น การประชาสัมพันธ์ การขอใช้สถานที่สอบเป็นต้น เผยแพร่และส่งเสริมกิจกรรมและจัดโครงการทางด้านวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัย การจัดทำ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาเพื่อประโยชน์ต่อบัณฑิตวิทยาลัยและคณะวิชาในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3.2หน่วยมาตรฐานหลักสูตร

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การวิเคราะห์หลักสูตร การขอเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด การเผยแพร่และส่งเสริมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและการจัดทำฐานข้อมูลด้านหลักสูตรของทุกสาขาวิชาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ต่อไป

3.3หน่วยมาตรฐานวิทยานิพนธ์

มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิทยานิพนธ์ ตั้งแต่การพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ การอนุมัติหัวข้อ การสอบวิทยานิพนธ์ การส่งวิทยานิพนธ์ การตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ การจัดทำฐานข้อมูลด้านวิทยานิพนธ์ การจัดเตรียม/จัดหาโปรแกรมเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ การจัดประชุมทางวิชาการเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษาและการดำเนินการด้านทุนการศึกษาและทุนอุดหนุนการวิจัย เป็นต้น

4.งานบริการการศึกษา

4.1หน่วยทะเบียนและประเมินผล

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนการศึกษาและประเมินผลการศึกษา ตั้งแต่แรกรับขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การสอบประจำภาคและการสอบอื่น ๆ ตามที่หลักสูตรกำหนด การจัดทำฐานข้อมูลด้านทะเบียนประวัติและการศึกษา การตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาในกรณีต่าง ๆ เช่น การจำแนกสถานภาพนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา การจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา ผู้พ้นสภาพการศึกษา การจัดทำใบปริญญาบัตร การขึ้นทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา การประสานงานการจัดพิธีพระราชทานปริญญาบัตร การตรวจสอบเอกสารการศึกษาจากสถาบันเดิมของนักศึกษา การให้ความร่วมมือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการตรวจสอบวุฒิการศึกษา และสถานภาพของนักศึกษา

4.2 หน่วยบริการนักศึกษา

มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาทุกวิทยาเขต เช่น การให้ข้อมูลด้านการศึกษา ในบัณฑิตวิทยาลัย การออกหนังสือรับรอง หนังสือสำเร็จการศึกษา หนังสือระเบียบรายวิชา (transcript) เป็นต้น

4.3 หน่วยกิจการนักศึกษา

มีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานการจัดกิจกรรมทางวิชาการและสังคมให้แก่ นักศึกษากับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เช่น เผยแพร่ข่าวสารการจัดกิจกรรมเผยแพร่หลักสูตร การประชุมทางวิชาการ การจัดกีฬาสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และกิจกรรมนันทนาการ รวมทั้งการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น โดยเป็นสื่อกลางระหว่าง นักศึกษาเก่า นักศึกษาใหม่ บัณฑิตวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาอื่น ๆ

5. งานแผนและพัฒนาระบบ

5.1 หน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งแผนอื่น ๆ เพื่อให้เป็นกรอบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน การติดตาม สรุปผล และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์ และประเมินสรุปผลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การวิจัยสถาบัน การประสานงานการจัดทำ E-Journal เพื่อเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ และการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

5.2 หน่วยพัฒนาระบบและสารสนเทศ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย ดูแลการจัดทำวารสารวิชาการ E-Journal การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา การดูแลระบบงานสารสนเทศภายในเพื่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ดูแลระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คและอินเทอร์เน็ต ควบคุมดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง server และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมที่จะใช้งานหรือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องใน บัณฑิตวิทยาลัยเบื้องต้นก่อนประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่พัฒนาระบบโปรแกรมเพื่อการใช้งานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ประสานงานจัดดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก การจัดทำมีการพัฒนาระบบ

ประกันและประเมินคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปี การจัดทำมีการพัฒนาระบบราชการและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการควบคุมคุณภาพภายใน

2.ด้านการเรียนการสอน

2.1การดำเนินการด้านหลักสูตร หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

ในปีการศึกษา 2557 บัณฑิตวิทยาลัยมีหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 108 หลักสูตร โดยแบ่งตามระดับการศึกษา ดังนี้

1.ปริญญาตรีบัณฑิต จำนวน 35 หลักสูตร

2.ปริญญาโทบัณฑิต จำนวน 73 หลักสูตร

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
ระดับปริญญาตรีบัณฑิต	
	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
1	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
2	Doctor of Philosophy Program in Architectural Heritage Management and Tourism (International Program)
3	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น
4	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม
5	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม
	คณะโบราณคดี
6	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี
7	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา
8	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา
9	ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
	คณะมัณฑนศิลป์
10	Doctor of Philosophy Program in Design Arts (International Program)
	คณะอักษรศาสตร์
11	อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
12	อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์
	คณะศึกษาศาสตร์
13	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
14	ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาด้านชีวิตและการพัฒนามนุษย์
15	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
16	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
	คณะวิทยาศาสตร์
17	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเคมีอินทรีย์
18	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์
19	Doctor of Philosophy Program in Mathematics (International Program)
20	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยา
21	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจุลชีววิทยา
22	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
23	Doctor of Philosophy Program in Bioinorganic Chemistry (International Program)
24	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์และงานยุติธรรม
	คณะเภสัชศาสตร์
25	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการทางเภสัชศาสตร์
26	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม
27	เภสัชศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร
28	Doctor of Philosophy Program in Pharmaceutical Engineering (International Program)

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
29	Doctor of Philosophy Program in Polymer Science and Engineering (International Program)
30	วิศวกรรมศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี
31	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร
32	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ
33	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมพลังงาน
	คณะวิทยาการจัดการ
34	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
	วิทยาลัยนานาชาติ
35	Doctor of Philosophy Program in International Business (International Program)
	ระดับปริญญาโท
	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
1	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์
2	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทฤษฎีศิลป์
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
3	สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบชุมชนเมือง
4	สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม
5	สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมไทย
6	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรมพื้นถิ่น
7	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม
8	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง
9	Master of Arts Program in Architectural Heritage Management and Tourism (International Program)
10	การวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
11	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรม
12	ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
	คณะโบราณคดี
13	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโบราณคดี
14	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจารึกศึกษา
15	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันสกฤตศึกษา
16	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์ศิลปะ
17	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรวัฒนธรรม
	คณะมัณฑนศิลป์
18	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะการออกแบบ
19	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบผลิตภัณฑ์
20	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบเครื่องประดับ
	คณะอักษรศาสตร์
21	อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์
22	อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
23	อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการพัฒนาอาชีพ
	คณะศึกษาศาสตร์
24	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
25	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาดลอดชีวิตและการพัฒนามนุษย์
26	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ
27	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ
28	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาไทย
29	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนสังคมศึกษา
30	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
31	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
32	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาพิเศษ
33	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
34	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
35	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา
36	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศึกษา
	คณะวิทยาศาสตร์
37	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคมีศึกษา
38	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคมีอินทรีย์
39	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเคมีวิเคราะห์
40	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์
41	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยา
42	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจุลชีววิทยา
43	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์
44	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์
45	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา
46	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
47	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
48	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์
	คณะเภสัชศาสตร์
49	เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมคลินิก
50	เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
51	เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการทางเภสัชศาสตร์
52	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการทางเภสัชศาสตร์
53	เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร
54	เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ทางสุขภาพ

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
55	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการและวิศวกรรมพอลิเมอร์
56	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี
57	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ
58	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอาหาร
59	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม
60	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมพลังงาน
	คณะวิทยาการจัดการ
61	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
62	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
63	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (อยู่ระหว่างดำเนินการขอเปิดหลักสูตร)
	คณะดุริยางคศาสตร์
64	ดุริยางคศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคีตวิจัยและพัฒนา
	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
65	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสัตวศาสตร์
	วิทยาลัยนานาชาติ
66	Master of Business Administration Program in Hotel and Tourism Management (International Program)
67	Master of Business Administration Program in International Business (International Program)
	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ และคณะศึกษาศาสตร์
68	ศิลปมหาบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา
	บัณฑิตวิทยาลัย ร่วมกับคณะวิชาต่าง ๆ
69	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหศาสตร์เพื่อการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 (ต่อ)

ระดับการศึกษา/ ลำดับที่	คณะ/หลักสูตร
70	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม
71	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม
72	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร
73	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง

2.2หลักสูตรพหุวิทยาการ

โดยบัณฑิตวิทยาลัย ร่วมกับคณะวิชาต่าง ๆ

1. ชื่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา ชื่อปริญญาภาษาไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Arts (Educational Informatics) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์

2. ชื่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม ชื่อปริญญาภาษาไทยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Arts (Archives and Cultural Heritage Information Management) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะโบราณคดี คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะอักษรศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์

3. ชื่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง ชื่อปริญญาภาษาไทย วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การออกแบบและศิลปะเสียง) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Science (Acoustic Design and Sonic Arts) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะดุริยางคศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

4. ชื่อหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม ชื่อปริญญาภาษาไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (อนุรักษ์ศิลปกรรม) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Arts (Acoustic Design and Sonic Arts) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะโบราณคดี คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะมัณฑนศิลป์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา และหอศิลป์

5. ชื่อหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร ชื่อปริญญาภาษาไทย วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจการเกษตร) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Science (Agribusiness) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

6. ชื่อหลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์ ชื่อปริญญาภาษาไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นวัตกรรมการออกแบบและการจัดการโรงแรมและอสังหาริมทรัพย์) ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ Master of Fine Arts (Design Innovation and Hotel and Real Estate Management) โดยเป็นความร่วมมือทางวิชาการของคณะมัณฑนศิลป์ และคณะวิทยาการจัดการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล พุกขศิลป์ (2546:110) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ สำหรับบริการที่ได้รับจริงพบว่าผู้รับบริการได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าแตกต่างกัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนที่ได้รับบริการจริงพบว่าแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

เมธิ มาลา (2548:70) ได้ศึกษาความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการและทดสอบสมรรถภาพทางกาย และด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬา ผลการวิจัยพบว่านิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน ด้านสถานที่ อุปกรณ์

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการและทดสอบสมรรถภาพทางกาย และด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬาอยู่ในระดับมาก

อังคณา แวซอหะ และโสภา ไทยลา (2552:49) ได้ศึกษาความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษามีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร และคณะต้นสังกัดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 680 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเป็นคำถามแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านอยู่ในระดับมาก

บุษยรัตน์ ภูเทียม (2548:141) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับระดับบริการที่ได้รับจริงของคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของนักศึกษาและนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนอาจารย์/นักวิจัย มีความคาดหวัง 2 ระดับ คือ ระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้รับบริการได้รับจริงอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า นักศึกษา อาจารย์/นักวิจัย และนักวิชาการผู้ปฏิบัติงานด้านประวัติศาสตร์ ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือ ระดับมากมี 4 ด้านที่เท่ากัน และในระดับปานกลางมี 1 ด้านที่เท่ากัน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า ไม่

แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ส่วนบริการที่ได้รับจริง พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน และแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

วัชระ ตาสอน (2548:74) ได้ศึกษา การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก 2.ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบครบวงจรของที่ทำกรไปรษณีย์นนทบุรี ทั้งด้านระบบการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.จัดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบครบวงจรอย่างต่อเนื่อง 2.จัดให้มีการวัดความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชน ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ องค์กรต้องมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนโดยเร่งปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ 1.ด้านระบบการให้บริการ 2.ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจสูงสุด

วรลักษณ์ แสงมณี (2549:82) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร มีจุดมุ่งหมาย 1)เพื่อศึกษาการบริหารของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร 2)เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร 3)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมของผู้ประกันตนที่มีเพศ อายุ รายได้ และการศึกษาที่แตกต่างกัน และ4)เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกันตน จำนวน 380 คน และบุคลากร จำนวน 26 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ ได้แก่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) t-test (Independent samples) และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธรส่วนมากมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการจับต้องได้/รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเชื่อถือได้ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ผู้ประกันตนที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประเภทที่ขอรับบริการ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุสูงกว่า 45 ปี ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจับต้องได้/รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้าน

ความสามารถ และด้านความเชื่อถือได้มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุอื่น ส่วนผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีการศึกษาระดับอื่น นอกจากนี้ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ระดับอื่น และผู้ประกันตนที่มาใช้บริการด้านประโยชน์ทดแทน การออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านปลอดภัย ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากกว่าผู้ประกันตนที่มาใช้บริการอื่น

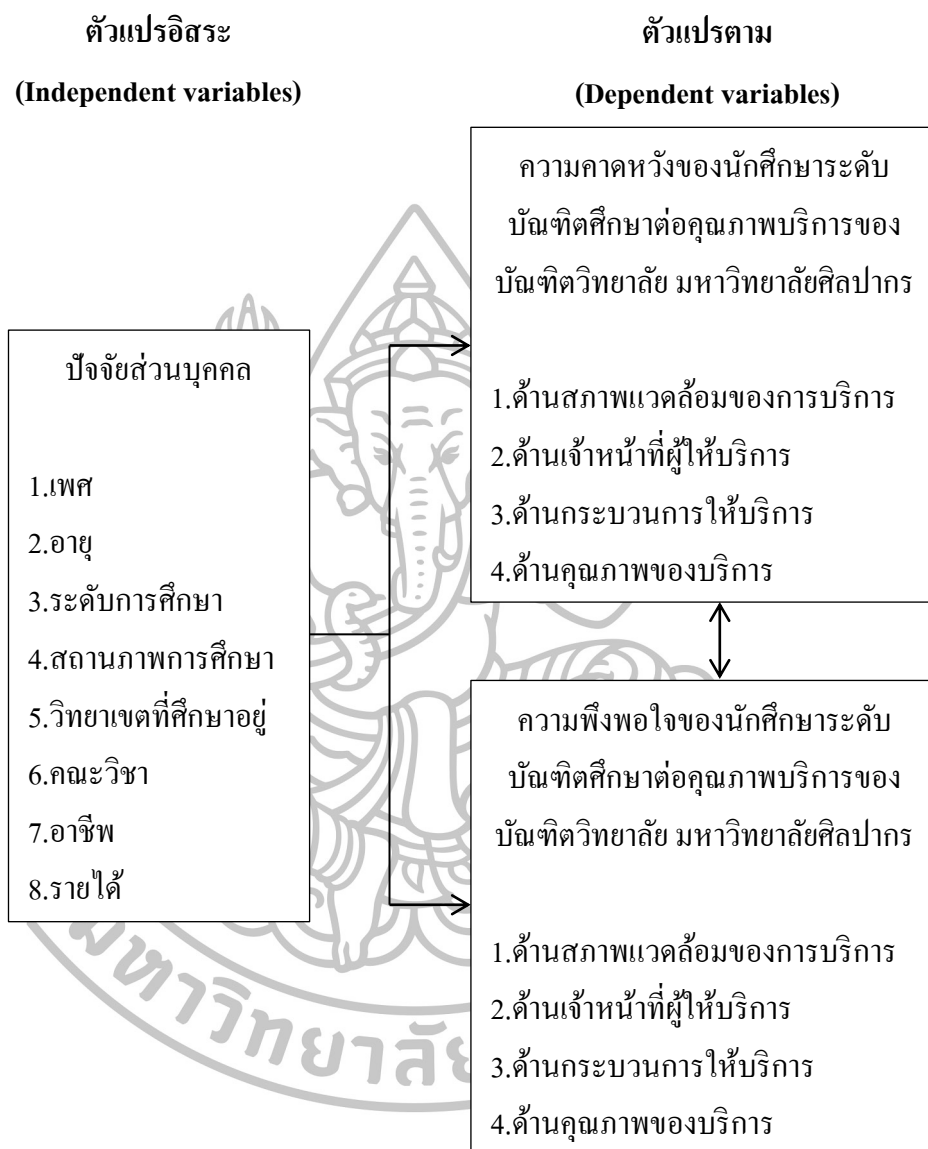
สุกัญญา โภคา (2554:131) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1.ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2.ลักษณะของปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่ออ่านหนังสือเตรียมสอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-16.30 น. 3.ระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีระดับคุณภาพบริการสูงเป็นอันดับ 1 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับคุณภาพบริการเป็นอันดับท้ายสุด และ 4) การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัย ที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการที่รับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และช่วงวันและเวลาที่มารับบริการ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ศิริรัตน์ ประถมประพัค (2556:123) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัย พบว่า 1.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก 2.นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก 3.เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 4.เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 5.เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 6.เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน



กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ซึ่งมีจำนวน 4,616 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558 จำนวน 4,616 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย, 2556) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 354 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 วิทยาเขต คือ ตลิ่งชัน พระราชวังสนามจันทร์ วังท่าพระและเพชรบุรี โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย

ระดับการศึกษา / วิทยาเขต / คณะวิชา	จำนวนนักศึกษา			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	ระดับปริญญาโท	ระดับปริญญาเอก	รวม	
1.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	329	31	360	28
2.คณะโบราณคดี	413	74	487	37
3.คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	519	47	566	43
4. คณะมัณฑนศิลป์	173	22	195	15
5.คณะอักษรศาสตร์	114	9	123	9
6.คณะศึกษาศาสตร์	899	423	1,322	101
7.คณะวิทยาศาสตร์	289	73	362	28
8.คณะเภสัชศาสตร์	81	39	120	9
9.คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	214	28	242	19
10.คณะครุศึกษาศาสตร์	95	-	95	7
11.วิทยาลัยนานาชาติ	27	4	31	2
12.คณะวิทยาการจัดการ	406	175	581	45
13.คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	5	-	5	1
14.คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ และคณะศึกษาศาสตร์	79	-	79	6
15.บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ)	55	-	55	4
รวม	3,696	925	4,616	354

2.ตัวแปรที่ศึกษา

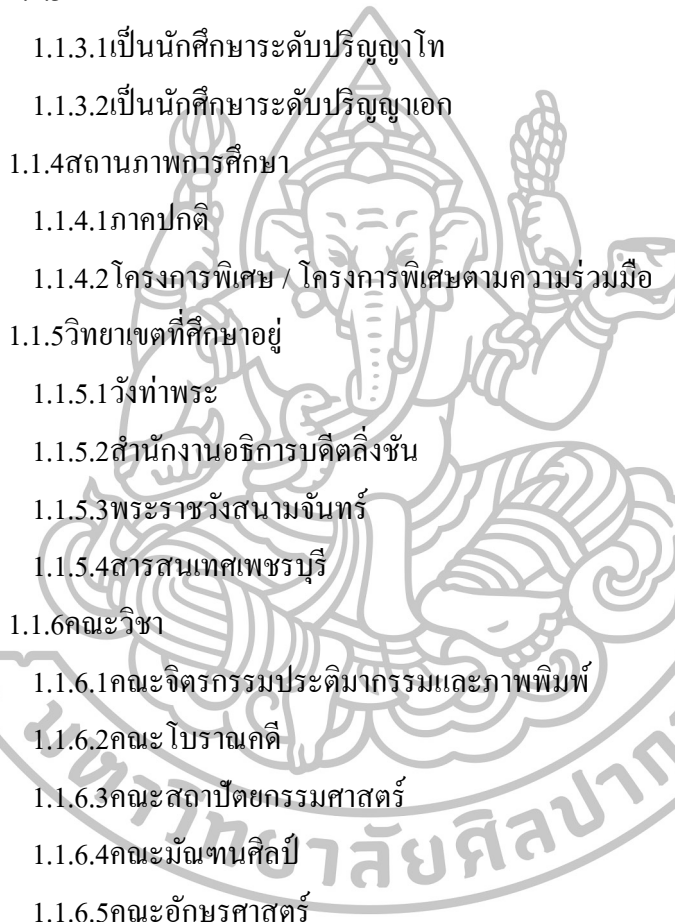
1.ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่

1.1ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1.1ชาย

1.1.1.2หญิง

- 
- 1.1.2 อายุ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
 - 1.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี
 - 1.1.2.2 อายุ 25-35 ปี
 - 1.1.2.3 อายุ 36-45 ปี
 - 1.1.2.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.3.1 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท
 - 1.1.3.2 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก
 - 1.1.4 สถานภาพการศึกษา
 - 1.1.4.1 ภาคปกติ
 - 1.1.4.2 โครงการพิเศษ / โครงการพิเศษตามความร่วมมือ
 - 1.1.5 วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่
 - 1.1.5.1 วังท่าพระ
 - 1.1.5.2 สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน
 - 1.1.5.3 พระราชวังสนามจันทร์
 - 1.1.5.4 สารสนเทศเพชรบุรี
 - 1.1.6 คณะวิชา
 - 1.1.6.1 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
 - 1.1.6.2 คณะโบราณคดี
 - 1.1.6.3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 - 1.1.6.4 คณะมัณฑนศิลป์
 - 1.1.6.5 คณะอักษรศาสตร์
 - 1.1.6.6 คณะศึกษาศาสตร์
 - 1.1.6.7 คณะวิทยาศาสตร์
 - 1.1.6.8 คณะเกษตรศาสตร์
 - 1.1.6.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 - 1.1.6.10 คณะดุริยางคศาสตร์
 - 1.1.6.11 วิทยาลัยนานาชาติ
 - 1.1.6.12 คณะวิทยาการจัดการ
 - 1.1.6.13 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

1.1.6.14 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา)

1.1.6.15 บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสหศาสตร์เพื่อการศึกษา , สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศสมรดกทางวัฒนธรรม , สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม , สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร , สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง

1.1.7 อาชีพ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1.1.7.1 นักศึกษา

1.1.7.2 ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ของรัฐ

1.1.7.3 พนักงาน ลูกจ้าง ของบริษัทเอกชน

1.1.7.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.1.7.5 อื่น ๆ

1.1.8 รายได้ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1.1.8.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.1.8.2 10,001 - 20,000 บาท

1.1.8.3 20,001 - 30,000 บาท

1.1.8.4 มากกว่า 30,000 บาท

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งทำการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เกี่ยวกับการให้บริการ 4 ด้านคือ

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านคุณภาพของบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม(Questionnaire)แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ รายได้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับในการเข้ารับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

สอบถามเกี่ยวกับการติดต่อเข้ารับบริการ วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของการบริการที่รับบริการ ข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ (Multiple answer)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert (ประสพชัย พสุนนท์, 2553:251) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน

5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยถือว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลอยู่ในช่วงใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรอยู่ในระดับนั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Best (1970:190) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง และพัฒนาเครื่องมือขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักฐาน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้างเป็นเครื่องมือวิจัยฉบับร่าง ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น มีขั้นตอนดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2553:657)

1.ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ใช้สูตร

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์

ΣR แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำผลคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้มาพิจารณาแต่ละข้อ แล้วนำคะแนนไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.5 ทุกข้อคำถาม

2.การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ค่าความเชื่อมั่น	
		ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	.939	.921
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.946	.966
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	.971	.960
4	ด้านคุณภาพของการบริการ	.959	.959
	รวม	.981	.983

ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่นในส่วนของความคาดหวัง เท่ากับ .981 และค่าความเชื่อมั่นในส่วนของความพึงพอใจ เท่ากับ .983 สรุปว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้ (แบบทดสอบทั้งหมดต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 354 ชุด ซึ่งผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามกับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 วิทยาเขต

2. นำหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่งให้คณะวิชา และสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. จัดหมวดหมู่ข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

6.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. จัดระเบียบข้อมูลและลงรหัส

3. นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการที่นำเสนอ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจ (Priority Needs Index : PNI) โดย นงลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช 2548: 279) โดยใช้สูตร

$$PNI_{\text{modified}} = (I - D) / D$$

PNI_{modified} คือ ค่าดัชนีความต้องการ
 I คือ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง
 D คือ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

เพื่อจัดลำดับความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงค่าที่ระบุระดับความต้องการด้วยค่า PNI_{modified} เป็นรายชื่อ โดยชื่อที่มี ค่า PNI_{modified} มาก แสดงว่า มีความต้องการ มากกว่า ชื่อที่มีค่า PNI_{modified} น้อย ดังนั้นชื่อที่มีค่า PNI_{modified} มาก จึงควรให้ความสำคัญนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา

4. วิเคราะห์ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับงานวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 354 คน นำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยายจำนวน 5 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดต่อเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	161	45.48
หญิง	193	54.52
รวม	354	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	66	18.64
25-35 ปี	233	65.82
36-45 ปี	43	12.15
46 ปีขึ้นไป	12	3.39
รวม	354	100.00
3. ระดับการศึกษา		
เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท	282	79.66
เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก	72	20.34
รวม	354	100.00
4. สถานภาพการเป็นนักศึกษา		
ภาคปกติ	134	37.85
โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ	220	62.15
รวม	354	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่		
วิทยาเขต วังท่าพระ	109	30.79
สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน	37	10.45
วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์	207	58.47
วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี	1	.28
รวม	354	100.00
6. คณะวิชา		
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	27	7.63
คณะโบราณคดี	38	10.73
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	44	12.43
คณะมัณฑนศิลป์	15	4.24
คณะอักษรศาสตร์	10	2.82
คณะศึกษาศาสตร์	101	28.53
คณะวิทยาศาสตร์	28	7.91
คณะเกษตรศาสตร์	9	2.54
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	18	5.08
คณะดุริยางคศาสตร์	7	1.98
วิทยาลัยนานาชาติ	2	.56
คณะวิทยาการจัดการ	45	12.43
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	1	.28
คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา)	6	1.69
บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ)	4	1.13
รวม	354	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. อาชีพ		
นักศึกษา	135	38.14
รับราชการ	108	30.51
พนักงานบริษัทเอกชน	56	15.82
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	21	5.93
อื่น ๆ	34	9.60
รวม	354	100.00
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	92	25.99
10,001- 20,000 บาท	118	33.33
20,001 - 30,000 บาท	99	27.97
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	45	12.71
รวม	354	100.00

หมายเหตุ อาชีพอื่น ๆ ประกอบด้วย พนักงานรัฐวิสาหกิจ 13 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 7 คน ทำงานอิสระ 4 คน อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน 2 คน นักบวช 2 คน อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน ลูกจ้างชั่วคราวมหาวิทยาลัย 1 คน เจ้าหน้าที่มูลนิธิ 1 คน พระภิกษุ 1 คน

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.52 และ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.48

อายุ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 65.82 รองลงมาอายุในช่วง ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.64 อายุในช่วง 36-45 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 และอายุในช่วง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.39 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 79.66 รองลงมา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34

สถานภาพการเป็นนักศึกษา ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.15 รองลงมาเป็นนักศึกษา ภาคปกติ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 37.85

วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 58.47 รองลงมาศึกษาอยู่ วิทยาเขต วังท่าพระ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.79 ศึกษาอยู่ สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 และศึกษาอยู่วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

คณะวิชา ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 รองลงมา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 44 คน และ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.43 (เท่ากัน) คณะโบราณคดี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.73 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.63 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 คณะมัณฑนศิลป์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 คณะเกษตรศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.54 คณะดุริยางคศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.98 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรพหุ (วิทยาการ สาขาวิชาสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศ มรดกทางวัฒนธรรม, สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร, สาขาวิชาการออกแบบ และศิลปะเสียง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 วิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

อาชีพ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ นักศึกษา จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 รองลงมาประกอบอาชีพ รับราชการ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.82 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.93 ตามลำดับ

หมายเหตุ อาชีพอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน , พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 7 คน , ทำงานอิสระ จำนวน 4 คน , อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน

จำนวน 2 คน , นักบวช จำนวน 2 คน , อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน , ลูกจ้างชั่วคราว มหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน , เจ้าหน้าที่มูลนิธิ จำนวน 1 คน และพระภิกษุ จำนวน 1 องค์

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.97 มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.99 และมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.71 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้ารับบริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
วังท่าพระ	62	16.27
สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน	105	27.56
พระราชวังสนามจันทร์	212	55.64
สารสนเทศเพชรบุรี	2	0.52
รวม	381	100.00
ประเภทของบริการที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน	219	19.13
การขอรับเงินคืน	67	5.85
ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล	28	2.45
ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล	26	2.27

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลการเข้ารับบริการ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (ต่อ)

การเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของบริการที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) (ต่อ)		
ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ , การขออนุมัติหัวข้อ , การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ	66	5.76
ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์	44	3.84
ขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์คืน	39	3.41
ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์	33	2.88
เคื่อยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา	129	11.27
ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา	114	9.96
ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา	90	7.86
ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript)	67	5.85
เคยติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา	223	19.48
รวม	1,145	100.00
ความถี่ในการเข้ารับบริการ (ต่อเดือน)		
1 ครั้งต่อเดือน	285	80.51
2 ครั้งต่อเดือน	59	16.67
3 ครั้งต่อเดือน	4	1.13
4 ครั้งต่อเดือน	5	1.41
5 ครั้งต่อเดือน	1	0.28
รวม	354	100.00
ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
วันจันทร์-ศุกร์(ในเวลาราชการ)	221	53.90
วันเสาร์(นอกเวลาราชการ)	189	46.10
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนใหญ่
ติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 212 คน คิดเป็น
ร้อยละ 55.64 รองลงมาติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน

จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 ติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตวังท่าพระ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27 และติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ

ประเภทของบริการที่รับบริการ ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ารับบริการเรื่อง ยื่นขอรับบัตร นักศึกษา จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 19.48 รองลงมา การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 9.96 ยื่นขอหนังสือ รับรองนักศึกษา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 การขอรับเงินคืน และ ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 5.85 (เท่ากัน) ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ , การขออนุมัติ หัวข้อ , การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 ขอรับรูปเล่มที่ส่ง ตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์คืน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41 ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับ สมบูรณ์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.45 และ ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ารับบริการต่อเดือน ส่วนใหญ่ติดต่อ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 80.51 รองลงมา ติดต่อ 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ติดต่อ 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41 ติดต่อ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 และติดต่อ 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการ วันจันทร์-ศุกร์(ในเวลาราชการ) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 53.90 รองลงมาเข้ารับบริการ วันเสาร์(นอกเวลาราชการ) จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกเป็นด้าน ๆ และ ภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ เรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified}) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ที่	ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI _{modified}	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1	สำนักงานมีพื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	4.12	0.64	มาก	3.87	0.80	มาก	0.066	7
2	สำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	0.63	มาก	3.97	0.78	มาก	0.058	8
3	สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ บริเวณสำหรับผู้มารับบริการ	4.19	0.72	มาก	4.08	0.77	มาก	0.028	10
4	สำนักงานมีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน	4.19	0.68	มาก	3.88	0.87	มาก	0.080	6
5	สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.19	0.71	มาก	3.75	0.88	มาก	0.117	1
6	สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.10	0.75	มาก	3.73	0.89	มาก	0.097	4
7	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.15	0.75	มาก	3.75	0.93	มาก	0.107	2
8	เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.17	0.74	มาก	3.80	0.95	มาก	0.097	4
9	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.19	0.76	มาก	3.79	0.91	มาก	0.107	2

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ (ต่อ)

ที่	ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI <small>modified</small>	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
10	เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด)	4.27	0.69	มาก	4.12	0.78	มาก	0.038	9
รวม		4.18	0.57	มาก	3.87	0.67	มาก	0.078	-

จากตารางที่ 6 ในส่วนของความคาดหวัง ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ สำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63) สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ , ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับใช้งานของผู้มารับบริการ , สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และ สำนักงานมีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.72), ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.76), ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.71) และ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.74) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.75) สำนักงานมีพื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.64) และ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ในส่วนของ ความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการ ในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.12$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, S.D. = 0.77) สำนักงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D. = 0.78) สำนักงานมีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.88$, S.D. = 0.87) สำนักงานมีพื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.87$, S.D. = 0.80) เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.80$, S.D. = 0.95) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับใช้งานของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.79$, S.D. = 0.91) สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.75$, S.D. = 0.88), ($\bar{X}= 3.75$, S.D. = 0.93) และ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.73$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ในส่วนของค่า PNI_{modified} ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ พบว่า $PNI_{\text{modified}} = 0.078$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าดัชนี PNI มากที่สุด คือ สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.117$) รองลงมาคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ และ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับใช้งานของผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.107$) สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ และ เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.097$)(เท่ากัน) สำนักงานมีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน ($PNI_{\text{modified}} = 0.080$) สำนักงานมีพื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.066$) สำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($PNI_{\text{modified}} = 0.058$) เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการ ในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) ($PNI_{\text{modified}} = 0.038$) ตามลำดับ และ ค่าดัชนี PNI_{modified} น้อยที่สุด คือ สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.038$)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI <small>modified</small>	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที	4.28	0.68	มาก	4.03	0.78	มาก	0.061	4
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.27	0.69	มาก	4.14	0.69	มาก	0.031	8
3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.29	0.63	มาก	4.03	0.75	มาก	0.064	2
4	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.33	0.64	มาก	4.02	0.74	มาก	0.077	1
5	เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอา ใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ	4.31	0.66	มาก	4.11	0.75	มาก	0.050	6
6	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับ ผู้มารับบริการ	4.39	1.70	มาก	4.13	0.71	มาก	0.063	3
7	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้ มารับบริการ	4.32	0.66	มาก	4.21	0.71	มาก	0.027	9
8	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์กับผู้มารับบริการ	4.35	0.62	มาก	4.17	0.71	มาก	0.043	7
9	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับผู้มารับบริการ	4.34	0.63	มาก	4.09	0.75	มาก	0.060	5
10	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการ ปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.35	0.63	มาก	4.27	0.70	มาก	0.019	10
รวม		4.12	0.61	มาก	4.32	0.55	มาก	0.049	-

จากตารางที่ 7 ในส่วนของความคาดหวัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.55$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 1.70$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.63$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.62$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.63$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.64$) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.66$) Wเจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.66$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.63$) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.68$) และ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.69$) ตามลำดับ

ในส่วนของ ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.70$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.71$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.71$) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.69$) เจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.71$) เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.75$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.75$) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.78$) เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.75$) และ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.74$) ตามลำดับ

ในส่วนของค่า PNI_{modified} ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า $PNI_{\text{modified}} = 0.049$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.077$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ($PNI_{\text{modified}} = 0.064$) เจ้าหน้าที่ที่มีกิจกรรมารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.063$) เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที ($PNI_{\text{modified}} = 0.061$) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.060$) เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ ($PNI_{\text{modified}} = 0.050$)

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.043$) เจ้าหน้าที่แต่งกาย
 สุภาพเรียบร้อย ($PNI_{\text{modified}} = 0.031$) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.027$)
 ตามลำดับ และ ค่าดัชนี PNI_{modified} น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น
 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ($PNI_{\text{modified}} = 0.019$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
 โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
 ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI modified	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.29	0.66	มาก	4.05	0.68	มาก	0.059	2
2	การให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	4.30	0.65	มาก	4.05	0.70	มาก	0.061	1
3	การให้บริการครบถ้วนและ ถูกต้อง	4.30	0.67	มาก	4.08	0.68	มาก	0.053	3
4	การให้บริการตามลำดับผู้มา ก่อนหลัง	4.32	0.66	มาก	4.16	0.69	มาก	0.041	9
5	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.31	0.64	มาก	4.13	0.71	มาก	0.044	8
6	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความ ช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.28	0.64	มาก	4.17	0.69	มาก	0.025	10
7	เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ	4.29	0.66	มาก	4.08	0.72	มาก	0.051	4
8	เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่แจ้งไว้	4.28	0.63	มาก	4.07	0.72	มาก	0.051	4
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.29	0.68	มาก	4.10	0.71	มาก	0.048	7

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI <small>modified</small>	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
10	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น	4.27	0.67	มาก	4.06	0.73	มาก	0.051	4
	รวม	4.10	0.57	มาก	4.29	0.56	มาก	0.048	-

จากตารางที่ 8 ในส่วนของความคาดหวัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.64) การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.67) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$,
S.D. = 0.65) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ และ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ
คล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.68), ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66), ($\bar{X} = 4.29$,
S.D. = 0.66) (เท่ากัน) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ และ เจ้าหน้าที่จัดลำดับ
ขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.64), ($\bar{X} = 4.28$,
S.D. = 0.63) (เท่ากัน) และ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ในส่วนของ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.57)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ การให้บริการตามลำดับผู้มา
ก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.69) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.71) เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.72) การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68) เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.72) เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.73) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.70) และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ในส่วนของคุณค่า PNI_{modified} ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า $PNI_{\text{modified}} = 0.048$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} มากที่สุด คือ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ($PNI_{\text{modified}} = 0.061$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($PNI_{\text{modified}} = 0.059$) การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.053$) เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้ และ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น ($PNI_{\text{modified}} = 0.051$) (เท่ากัน) เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ($PNI_{\text{modified}} = 0.048$) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.044$) การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง ($PNI_{\text{modified}} = 0.041$) ตามลำดับ และ ค่าดัชนี PNI_{modified} น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.025$)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified}) ด้านคุณภาพของการบริการ

ที่	ด้านคุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI _{modified}	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1	การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.65	มาก	4.20	0.74	มาก	0.024	9
2	การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	4.34	0.63	มาก	4.16	0.74	มาก	0.045	2
3	การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง	4.27	0.68	มาก	4.13	0.71	มาก	0.032	5

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})
ด้านคุณภาพของการบริการ (ต่อ)

ที่	ด้านคุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI _{modified}	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้	4.30	0.66	มาก	4.05	0.73	มาก	0.062	1
5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	0.71	มาก	4.09	0.74	มาก	0.034	7
6	ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.27	0.69	มาก	4.20	0.70	มาก	0.017	10
7	ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.23	0.70	มาก	4.10	0.74	มาก	0.032	5
8	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.29	0.66	มาก	4.12	0.71	มาก	0.043	3
9	มาตรฐานในการให้บริการ	4.30	0.63	มาก	4.12	0.71	มาก	0.043	3
10	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ	4.41	0.50	มาก	4.29	0.48	มาก	0.029	8
รวม		4.15	0.58	มาก	4.29	0.56	มาก	0.036	-

จากตารางที่ 9 ในส่วนของความคาดหวัง ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.50$) รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.63$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ และ การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และ มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.66$), ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.63$), ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.63$) (เท่ากัน) คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.66$) ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.69$), ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.68$) (เท่ากัน) ระยะเวลาในการ

ให้บริการมีความเหมาะสม และ ได้รับบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.71$), ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.70$)(เท่ากัน) ตามลำดับ

ในส่วนของ ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.48$) รองลงมาคือ การบริการมีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และ ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.74$), ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.70$) การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.74$) การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.71$) คำนี้ถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และ มาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.71$)(เท่ากัน) ได้รับบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.74$) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.74$) และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.73$) ตามลำดับ

ในส่วนของค่า PNI ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า $PNI_{\text{modified}} = 0.036$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} มากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ ($PNI_{\text{modified}} = 0.062$) รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ ($PNI_{\text{modified}} = 0.045$) คำนี้ถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและ มาตรฐานในการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.043$)(เท่ากัน) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($PNI_{\text{modified}} = 0.034$) การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง และ ได้รับบริการที่คุ้มค่า ($PNI_{\text{modified}} = 0.032$) ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.029$) การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ($PNI_{\text{modified}} = 0.024$) ตามลำดับ และ ค่าดัชนี PNI_{modified} น้อยที่สุด คือ ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.017$)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยค่าดัชนี (PNI_{modified})

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ			PNI <small>modified</small>	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.18	0.57	มาก	3.87	0.67	มาก	0.078	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.32	0.55	มาก	4.12	0.61	มาก	0.049	2
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.29	0.56	มาก	4.10	0.57	มาก	0.048	3
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	4.29	0.56	มาก	4.15	0.58	มาก	0.036	4
รวม		4.06	0.54	มาก	4.27	0.51	มาก	0.053	-

จากตารางที่ 10 ในส่วนของความคาดหวัง การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.51$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.55$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.56$) (เท่ากัน) และ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.57$) ตามลำดับ

ในส่วนของ ความพึงพอใจ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.54$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.58$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.61$) ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.57$) และ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.67$) ตามลำดับ

ในส่วนของค่า PNI_{modified} การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า $PNI_{\text{modified}} = 0.053$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าดัชนี PNI_{modified} มากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมของ

การบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.078$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.049$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.048$) ตามลำดับ และ ค่าดัชนี PNI_{modified} น้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพของการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.036$)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามเพศ

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ชาย		หญิง	
		PNI_{modified}	ลำดับ	PNI_{modified}	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	0.077	1	0.080	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.022	3	0.072	3
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.019	4	0.074	2
4	ด้านคุณภาพของการบริการ	0.026	2	0.044	4
	รวม	0.035	-	0.067	-

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษา เพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่า เพศชาย โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.067$ และ 0.035 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา เพศชาย มีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.077$ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.026$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.022$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.019$

นักศึกษา เพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.080$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.074$

ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.072$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.044$ ตามลำดับ

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอายุ

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		46 ปีขึ้นไป	
		PNI_{modified}	ลำดับ	PNI_{modified}	ลำดับ	PNI_{modified}	ลำดับ	PNI_{modified}	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	0.099	1	0.074	1	0.051	1	0.141	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.062	3	0.048	2	0.028	4	0.066	2
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.066	2	0.044	3	0.040	2	0.060	3
4	ด้านคุณภาพของการบริการ	0.053	4	0.032	4	0.029	3	0.043	4
	รวม	0.070	-	0.049	-	0.037	-	0.076	-

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี , อายุ 25-35 ปี และ อายุ 36-45 ปี โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.076$, 0.070 , 0.049 และ 0.037 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.099$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.066$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.062$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.053$

นักศึกษาอายุ 25-35 ปี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.074$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.048$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.044$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI = 0.032$

นักศึกษาอายุ 36-45 ปี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.051$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.040$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.029$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.028$

นักศึกษาอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.141$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.066$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.060$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.043$

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	เป็นนักศึกษา		เป็นนักศึกษา	
		ระดับปริญญาโท		ระดับปริญญาเอก	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	0.080	1	0.072	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.054	2	0.031	3
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.052	3	0.033	2
4	ด้านคุณภาพของการบริการ	0.046	4	-0.001	4
	รวม	0.058	-	0.033	-

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาเอก โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.058$ และ 0.033 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.080$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.054$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.052$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.046$

นักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.072$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI = 0.033$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.031$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = -0.001$ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามสถานภาพการเป็นนักศึกษา

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	ภาคปกติ		โครงการพิเศษ/ โครงการพิเศษ ตามความร่วมมือ	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	0.078	1	0.078	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.054	2	0.046	3
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	0.044	3	0.051	2
4	ด้านคุณภาพของการบริการ	0.043	4	0.032	4
รวม		0.054	-	0.052	-

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามสถานภาพการเป็นนักศึกษา พบว่า นักศึกษา ภาคปกติ มีความความพึงพอใจและความคาดหวังสูงกว่า นักศึกษา โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.054$ และ 0.052 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา ภาคปกติ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.078$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.054$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.044$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.043$

นักศึกษา โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.078$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.051$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.046$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.032$

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามวิทยาเขตที่ศึกษาอยู่

ที่	การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	วังท่าพระ		ตลิ่งชัน		พระราชวังสนามจันทร์		สารสนเทศเพชรบุรี	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	0.116	1	0.157	1	0.049	2	0.000	2
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.042	4	0.055	3	0.052	1	0.023	1

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามวิทยาเขตที่ศึกษาอยู่

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	วังท่าพระ		ตลิ่งชัน		พระราชวัง สนามจันทร์		สารสนเทศ เพชรบุรี	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.053	2	0.065	2	0.044	3	-0.149	3
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.048	3	0.049	4	0.029	4	-0.111	4
	รวม	0.063	-	0.079	-	0.044	-	0.063	-

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนก
ตามวิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน มีความ
ความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด รองลงมา คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต วังท่าพระ ,
สารสนเทศเพชรบุรี (เท่ากัน) และ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ โดย
ค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.079$, 0.063 (เท่ากัน) และ 0.044 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต วังท่าพระ มีความ
คาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับ
ความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.116$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่า
ดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.053$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยค่าดัชนี
ลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.048$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 4
โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.042$

นักศึกษานักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน มีความคาดหวังและความ
พึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified}$
= 0.157 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ
 $PNI_{modified} = 0.065$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified}$
= 0.055 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับ
ความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.049$

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.052$ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.049$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.044$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.029$

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.023$ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = -0.149$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = -0.111$

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามคณะวิชา

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	คณะวิชาที่ 1		คณะวิชาที่ 2		คณะวิชาที่ 3		คณะวิชาที่ 4	
		PNI	ลำดับ	PNI	ลำดับ	PNI	ลำดับ	PNI	ลำดับ
		modified		modified		modified		modified	
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.034	3	0.202	1	0.059	1	0.081	2
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.034	3	0.147	2	0.001	4	0.101	1
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.039	2	0.135	3	0.020	3	0.078	3
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.066	1	0.134	4	0.035	2	0.045	4
	รวม	0.043	-	0.154	-	0.028	-	0.076	-

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามคณะวิชา

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	คณะวิชาที่ 5		คณะวิชาที่ 6		คณะวิชาที่ 7		คณะวิชาที่ 8	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.071	4	0.023	3	0.009	2	-0.034	4
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.090	1	0.025	1	0.037	1	-0.003	2
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.077	3	0.024	2	0.003	3	0.008	1
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.082	2	0.014	4	-0.034	4	-0.017	3
รวม		0.080	-	0.021	-	0.003	-	0.011	-

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามคณะวิชา

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	คณะวิชาที่ 9		คณะวิชาที่ 10		คณะวิชาที่ 11		คณะวิชาที่ 12	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.272	1	0.082	1	0.041	1	0.168	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.101	2	-0.022	4	0.038	2	0.099	3
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.106	3	0.013	2	-0.105	3	0.106	2
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.050	4	-0.003	3	-0.108	4	0.078	4
รวม		0.125	-	0.016	-	0.037	-	0.111	-

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามคณะวิชา

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	คณะวิชาที่ 13		คณะวิชาที่ 14		คณะวิชาที่ 15	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.000	2	0.047	3	0.055	3
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.023	1	0.024	4	0.071	2
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	-0.149	4	0.060	2	0.021	4
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	-0.111	3	0.071	1	0.076	1
รวม		0.063	-	0.050	-	0.056	-

หมายเหตุ คณะวิชาที่ 1 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์

คณะวิชาที่ 2 คณะโบราณคดี

คณะวิชาที่ 3 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

คณะวิชาที่ 4 คณะมัณฑนศิลป์

คณะวิชาที่ 5 คณะอักษรศาสตร์

คณะวิชาที่ 6 คณะศึกษาศาสตร์

คณะวิชาที่ 7 คณะวิทยาศาสตร์

คณะวิชาที่ 8 คณะเกษตรศาสตร์

คณะวิชาที่ 9 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะวิชาที่ 10 คณะดุริยางคศาสตร์

คณะวิชาที่ 11 วิทยาลัยนานาชาติ

คณะวิชาที่ 12 คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิชาที่ 13 คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

คณะวิชาที่ 14 คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์

(สาขาวิชาที่สนศิลปศึกษา)

คณะวิชาที่ 15 บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ)

สาขาวิชาสหเวชศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุ
และสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม, สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม,
สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร, สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง

จากตารางที่ 16, 17, 18 และ 19 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามคณะวิชา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะโบราณคดี มีความคาดหวังและ
ความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ,
คณะวิทยาการจัดการ , คณะอักษรศาสตร์ , คณะมัณฑนศิลป์ , คณะสัตวศาสตร์และ
เทคโนโลยีการเกษตร , บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสหเวชศาสตร์เพื่อ
การศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม, สาขาวิชาอนุรักษ์
ศิลปกรรม, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร, สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง , คณะจิตรกรรม
ประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์(สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) , คณะจิตรกรรม
ประติมากรรมและภาพพิมพ์ , วิทยาลัยนานาชาติ , คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี
อุตสาหกรรม , คณะศึกษาศาสตร์, คณะดุริยางคศาสตร์, คณะเกษตรศาสตร์ และ นักศึกษาที่ศึกษา
อยู่คณะวิชา คณะวิทยาศาสตร์ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.154, 0.125, 0.111,$
 $0.080, 0.076, 0.063, 0.056, 0.050, 0.043, 0.037, 0.028, 0.021, 0.016, 0.011$ และ 0.003
ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะจิตรกรรม
ประติมากรรมและภาพพิมพ์ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ
เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.066$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ
ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.039$ และ ลำดับสุดท้าย คือ
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เท่ากัน) เป็นลำดับที่ 3 โดยค่าดัชนี
ลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.034$ (เท่ากัน)

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะโบราณคดี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.202$
รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified}$
 $= 0.147$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{modified} = 0.135$

และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.078$

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.023$ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.000$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = -0.111$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = -0.149$

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.071$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.060$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.047$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.024$

นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรปริญญาโท) สาขาวิชาสหเวชศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม, สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร, สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียด มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.076$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.071$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.055$ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.021$

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามอาชีพ

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	นักศึกษา		รับราชการ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.056	1	0.066	1	0.081	1	0.117	1	0.201	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.029	2	0.060	2	0.080	2	0.037	4	0.109	3
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.020	3	0.057	3	0.038	3	0.078	2	0.128	2
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.020	3	0.043	4	0.033	4	0.049	3	0.071	4
	รวม	0.031	-	0.056	-	0.069	-	0.058	-	0.124	-

จากตารางที่ 20 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนก
ตามอาชีพ พบว่า อาชีพ อื่น ๆ มีความความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด รองลงมา คือ อาชีพ
พนักงานบริษัทเอกชน , ประกอบธุรกิจส่วนตัว , รับราชการ และ อาชีพ นักศึกษา โดยค่าดัชนี
ลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.124, 0.069, 0.058, 0.056$ และ 0.031 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพ นักศึกษา มีความคาดหวังและความพึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.056$
รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.029$
และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ , ด้านคุณภาพของการบริการ (เท่ากัน)
เป็นลำดับที่ 3 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.020$ (เท่ากัน)

อาชีพ รับราชการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของ
การบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.066$ รองลงมา คือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.060$ ลำดับที่ 3

คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.057$ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.043$

อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.081$ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.080$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.038$ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.033$

อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.117$ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.078$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.049$ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.037$

อาชีพ อื่น ๆ ประกอบด้วย พนักงานรัฐวิสาหกิจ 13 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 7 คน ทำงานอิสระ 4 คน อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน 2 คน นักบวช 2 คน อาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน ลูกจ้างชั่วคราวมหาวิทยาลัย 1 คน เจ้าหน้าที่มูลนิธิ 1 คน พระภิกษุ 1 คน

มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.201$ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.128$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.109$ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.071$

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ที่	การให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,001-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	
		PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ	PNI modified	ลำดับ
1	ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	0.057	1	0.063	1	0.115	1	0.084	1
2	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	0.026	2	0.055	2	0.072	3	0.031	4
3	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	0.017	4	0.041	3	0.085	2	0.053	2
4	ด้านคุณภาพของ การบริการ	0.019	3	0.037	4	0.054	4	0.032	3
รวม		0.029	-	0.049	-	0.081	-	0.049	-

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนก
ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความความพึงพอใจและ
ความคาดหวังสูงสุด รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท , มากกว่า 30,000
บาทขึ้นไป (เท่ากัน) และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ
 $PNI_{\text{modified}} = 0.081$, 0.049 (เท่ากัน) และ 0.029 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีความ
คาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับ
ความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.057$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนี
ลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.026$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับ
ความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.017$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4
โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.019$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.063$ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.055$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.041$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.037$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.115$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.085$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.072$ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.054$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.084$ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.053$ ลำดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI = 0.032$ และ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 4 โดยค่าดัชนีลำดับความสำคัญ $PNI_{\text{modified}} = 0.031$

ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การวิเคราะห์สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะความต้องการของนักศึกษา

เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการ

ที่	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
1	สำนักงานมีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกในการใช้บริการ	9
2	เปิดให้บริการในวันอาทิตย์ เพื่อความสะดวกของนักศึกษา โครงการพิเศษ	8

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะความต้องการของนักศึกษา

เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ	ความถี่
3	เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามนักศึกษา	6
4	ข้อมูลรายละเอียดการลงทะเบียนรายวิชาบนเว็บไซต์	6
5	ความรวดเร็วในการให้บริการในเรื่องของบัตรนักศึกษา	5
6	เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับการใช้งานของนักศึกษา	4
7	ลดจำนวนของเอกสารลง (เอกสารเยอะทำให้ยุ่งยาก)	3
8	พัฒนาระบบการใช้งาน internet และ wifi ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น	3
9	เพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ที่นั่งกรอกเอกสารไม่เพียงพอ	3
10	เจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาและช่วยเหลือนักศึกษา	3
11	เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3
12	จัดมุมแหล่งเรียนรู้ให้นักศึกษา	2
13	เปิดบริการเพิ่มเติมสำหรับวันหยุดนักขัตฤกษ์	2
14	เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการนักศึกษา	1
15	ลดขั้นตอนในการให้บริการลง (ขั้นตอนมากทำให้ยุ่งยาก)	1
16	ปรับปรุงการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาให้สามารถชำระได้ทุกพื้นที่การให้บริการ	1
17	ผลการศึกษาออกช้ามาก	1
18	จัดน้ำดื่มให้เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	1
รวม		62

จากตารางที่ 22 พบว่า ความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 คือ สำนักงานมีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกในการใช้บริการ รองลงมา คือ เปิดให้บริการในวันอาทิตย์ เพื่อความสะดวกของนักศึกษา โครงการพิเศษ, เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพในการตอบคำถามนักศึกษา, ข้อมูลรายละเอียดการลงทะเบียนรายวิชาบนเว็บไซต์, ความรวดเร็วในการให้บริการในเรื่องของบัตรนักศึกษา, เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับการใช้งานของนักศึกษา, ลดจำนวนของเอกสารลง เอกสารเยอะทำให้ (ยุ่งยาก, พัฒนาระบบการใช้งาน internet และ wifi ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น, เพิ่มจำนวนที่นั่งรอ ที่นั่งกรอกเอกสารไม่เพียงพอ, เจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาและช่วยเหลือนักศึกษา, เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์, จัดมุมแหล่งเรียนรู้ให้นักศึกษา, เปิดบริการเพิ่มเติมสำหรับวันหยุดนักขัตฤกษ์,

เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการนักศึกษา, ลดขั้นตอนในการให้บริการลง (ขั้นตอนมากทำให้ยุ่งยาก), ปรับปรุงการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาให้สามารถชำระได้ทุกพื้นที่ การให้บริการ, ผลการศึกษาออกช้ามากและจัดน้ำดื่มให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะปัญหาที่นักศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการที่
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่	ข้อเสนอแนะปัญหาที่นักศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการ	ความถี่
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอกับนักศึกษาที่มาติดต่อ	6
2	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ให้นักศึกษาอ่านข้อมูลที่เว็บไซต์	6
3	เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งวันที่และสถานที่ในการรับบัตรนักศึกษา	3
4	ไม่มีป้ายบอกที่ตั้งสำนักงาน (นักศึกษาใหม่หาสำนักงานไม่เจอ)	2
5	เพิ่มการชำระเงินให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาในวันเสาร์-อาทิตย์	2
6	สำนักงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ	2
7	เอกสารที่ขอได้ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์	2
8	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้ ต้องรอติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น	2
9	ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	2
10	เจ้าหน้าที่รวบรัดในการให้บริการ (นักศึกษาที่ไปใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอน)	1
	รวม	28

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัญหาที่นักศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นลำดับที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอกับนักศึกษาที่มาติดต่อ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ให้นักศึกษาอ่านข้อมูลที่เว็บไซต์, เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งวันที่และสถานที่ในการรับบัตรนักศึกษา, ไม่มีป้ายบอกที่ตั้งสำนักงาน นักศึกษาใหม่หา) (สำนักงานไม่เจอ, เพิ่มการชำระเงินให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาในวันเสาร์-อาทิตย์, สำนักงานมีแสงสว่างไม่เพียงพอ, เอกสารที่ขอได้ล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์, เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำปรึกษาแทนกันได้ ต้องรอติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้นและไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ, เจ้าหน้าที่รวบรัดในการให้บริการ (นักศึกษาที่ไปใช้บริการไม่เข้าใจขั้นตอน) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่นักศึกษาได้รับ
เมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่	ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่นักศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการ	จำนวน
1	เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการนักศึกษา	7
2	ควรจัดทำขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ	5
3	ปรับปรุงพื้นที่บริเวณสำนักงานให้สะดวกและกว้างขวางขึ้น	4
4	ควรตรวจเช็คประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	4
5	กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการบัตร์นักศึกษาให้ชัดเจน	3
6	จัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ	2
รวม		25

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่นักศึกษาได้รับ เมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นลำดับที่ 1 คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการนักศึกษา รองลงมา คือ ควรจัดทำขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจ, ปรับปรุงพื้นที่บริเวณสำนักงานให้สะดวกและกว้างขวางขึ้น, ควรตรวจเช็คประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา, กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการบัตร์นักศึกษาให้ชัดเจนและจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร 2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร 3.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การเป็นนักศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 วิทยาเขต คือ คลิ่งชัน พระราชวังสนามจันทร์ วังท่าพระ และเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 354 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการแล้วนำมาเทียบตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจ (Priority Needs Index : PNI) และวิเคราะห์ความคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.52 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.82 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 79.66 เป็นนักศึกษาโครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ คิดเป็นร้อยละ 62.15 ศึกษาอยู่ที่ วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ คิดเป็นร้อยละ 58.47 ศึกษาอยู่ที่คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28.53 อาชีพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.14 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.33

2.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่จะสะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ในส่วนของความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่จะสะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$)

3.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ในส่วนของความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)

4.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกระบวนการให้บริการ ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ในส่วนของ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.69$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

5.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านคุณภาพของการบริการ

ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับบริการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$)(เท่ากับ) ในส่วนของ ความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เป็นลำดับที่ 1 และ ลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)

6.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มากที่สุด คือ สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ (PNI = 0.117) เป็นลำดับที่ 1 และสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ (PNI = 0.038) เป็นลำดับสุดท้าย

7.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (PNI = 0.077) เป็นลำดับที่ 1 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (PNI = 0.019) เป็นลำดับสุดท้าย

8.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกระบวนการให้บริการ มากที่สุด คือ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (PNI = 0.061) เป็นลำดับที่ 1 และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ (PNI = 0.025) เป็นลำดับสุดท้าย

9.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านคุณภาพของการบริการ มากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้ (PNI = 0.062) เป็นลำดับที่ 1 และได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (PNI = 0.017) เป็นลำดับสุดท้าย

10.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาเพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาเพศชาย (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.067 และ 0.035 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชาย มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.077 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.019 ส่วนนักศึกษาเพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.080 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ 0.044

11.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือ อายุ ต่ำกว่า 25 ปี , อายุ 25-35 ปี และ อายุ 36-45 ปี ตามลำดับ (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.076 , 0.070 , 0.049 และ 0.037 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาอายุ ต่ำกว่า 25 ปี , อายุ 25-35 ปี , อายุ 36-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป ความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.099 , 0.074 , 0.051 และ 0.141 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายอายุ ต่ำกว่า 25 ปี , อายุ 25-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.053 , 0.032 และ 0.043 ตามลำดับ และนักศึกษา อายุ 36-45 ปี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.028

12.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาระดับปริญญาเอก (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.058 และ 0.033 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.080 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.046 ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.072 ลำดับสุดท้าย คือ

ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ -0.001 ตามลำดับ

13.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามสถานภาพการเป็นนักศึกษา พบว่า นักศึกษา ภาคปกติ มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษา โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.054 และ 0.052 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา ภาคปกติ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.078 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.043 ส่วนนักศึกษา โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.078 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.032

14.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามวิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต วังท่าพระ , สารสนเทศเพชรบุรี (เท่ากัน) และ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.079 , 0.063(เท่ากัน) และ 0.044 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต วังท่าพระ และสำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.116 และ 0.157 ตามลำดับ และ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต พระราชวังสนามจันทร์ และสารสนเทศเพชรบุรี มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.052 และ 0.023 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต วังท่าพระ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.042 และลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขต สำนักงานอธิการบดี

ต่งชั้น , พระราชวังสนามจันทร์ และสารสนเทศเพชรบุรี คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.049 , 0.029 และ -0.111 ตามลำดับ

15.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามคณะวิชา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ , คณะวิทยาการจัดการ , คณะอักษรศาสตร์ , คณะมัณฑนศิลป์ , คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร , บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศสมรรถทางวัฒนธรรม, สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม,สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง , คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) , คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ , วิทยาลัยนานาชาติ , คณะโบราณคดี , คณะศึกษาศาสตร์ , คณะดุริยางคศาสตร์ , คณะเกษตรศาสตร์ และ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะวิทยาศาสตร์ (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.154 , 0.125 , 0.111 , 0.080 , 0.076 , 0.063 , 0.056 , 0.050 , 0.043 , 0.037 , 0.028 , 0.021 , 0.016 , 0.011 และ 0.003 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ , คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) และบัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศสมรรถทางวัฒนธรรม,สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม,สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียงมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.066 , 0.071 และ 0.076 ตามลำดับ และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ , คณะโบราณคดี , คณะดุริยางคศาสตร์ , วิทยาลัยนานาชาติ และคณะวิทยาการจัดการ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.272 , 0.059 , 0.082 , 0.041 และ 0.168 ตามลำดับ และ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะมัณฑนศิลป์ , คณะอักษรศาสตร์ , คณะศึกษาศาสตร์ , คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.101 , 0.090 , 0.025 , 0.037 และ 0.023 ตามลำดับ และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะเกษตรศาสตร์ มีความคาดหวังและ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.008 ส่วนลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.034 (เท่ากัน) และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ , คณะมัณฑนศิลป์ , คณะศึกษาศาสตร์ , คณะวิทยาศาสตร์ , คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม , วิทยาลัยนานาชาติ และคณะวิทยาการจัดการ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.050 , 0.045 , 0.014 , -0.034 , 0.134 , , -0.108 และ 0.078 ตามลำดับ และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะโบราณคดี , คณะดุริยางคศาสตร์ และคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์ (สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) ลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.001 , -0.022 , 0.024 และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะอักษรศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.071 และ -0.034 ตามลำดับ และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรและบัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสหศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม, สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร, สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง ลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ -0.149 และ 0.021 ตามลำดับ

16.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพ อื่น ๆ มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน , ประกอบธุรกิจส่วนตัว , รับราชการ และ อาชีพ นักศึกษา (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.124 , 0.069 , 0.058 , 0.056 และ 0.031 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาชีพ นักศึกษา , รับราชการ , พนักงานบริษัทเอกชน , ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่น ๆ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.056 , 0.066 , 0.081 , 0.117 และ 0.201 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของอาชีพ นักศึกษา มีความคาดหวังและความพึงพอใจ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ , ด้านคุณภาพของการบริการ (เท่ากัน) โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ

เท่ากับ 0.020(เท่ากัน) และอาชีพ รัฐบาล , พนักงานบริษัทเอกชน และอื่นๆ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.043 , 0.033 และ 0.071 ตามลำดับ และอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.037

17.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดรองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท , มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (เท่ากัน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.081 , 0.049(เท่ากัน) และ 0.029 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท , 10,001-20,000 บาท , 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.057 , 0.063 , 0.115 , และ 0.084 ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท , 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.019 , 0.037 และ 0.054 ตามลำดับ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.031

จากข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการในส่วนของสำนักงานเนื่องจากมีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกในการให้บริการ

ปัญหาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่นักศึกษาที่มาติดต่อ โดยมีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการนักศึกษา

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยมุ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ละระดับอย่างชัดเจนและเหมาะสมตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรและเครือข่ายมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัยศิลปากรในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์ ซึ่งได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพตามแนวทางการบริหารงานที่หลากหลาย ซึ่งจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดังกล่าวบัณฑิตวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในงานของหน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยยังให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับหน่วยงานและระดับบุคลากร ส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ประทับใจ ในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bitner and Hubbert (อ้างถึงใน นฤมล พุกขศิลป์, 2546:9) ซึ่งให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่างๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศหรือมีคุณภาพต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ แผงมณี (2549:82) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านเข้าถึงได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการจับต้องได้/รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการสื่อสาร ซึ่งโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายได้ออยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ นฤมล พุกขศิลป์ (2546:110) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องสมุด โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก

ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของ มหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมาย บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ สมรรถนะที่ถูกต้องและเหมาะสมตามสายงาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยยังให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต ที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่องเพราะบุคลากรซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร รวมทั้งเป็นกลไกในการ ขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้แผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดกลไกการพัฒนาด้านการ ให้บริการและการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรโดยเน้นให้ครอบคลุมบุคลากรในทุกภาค ส่วน เน้นสนับสนุนการพัฒนาทักษะในทุกสาขาวิชาชีพและทุกสายงาน มีการจัด โครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ตลอดจนการพัฒนาทักษะ สมรรถนะให้สอดคล้องกับมาตรฐาน กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจากการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการ พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยส่งผลให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิต วิทยาลัยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามทักษะวิชาชีพและตามสายงาน ส่งผลต่อการ ให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยมี แนวโน้มที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของไพฑูริย์ เจริญพันธุ์ วงศ์ (2530:109) การคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ของบุคคลบนพื้นฐาน ของประสบการณ์เดิมของตน และความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของ ตน หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความ คาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำปฏิบัติอย่างไร ในสถานการณ์ต่างๆหรือต่องานที่รับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงาน และตำแหน่งของงาน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เมธี มาลา (2548:70) ได้ศึกษาความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการศูนย์กีฬา

กำแพงแสน ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการ และทดสอบสมรรถภาพทางกายภาพและด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬาอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แวงขอเหาะ และ โสภกา ไทโยธา (2552:49) ได้ศึกษาความคาดหวัง ของบุคลากรและนักศึกษาต่อการบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องาน บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนครระดับมาก

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมสูงสุดที่สุด ซึ่งหากพิจารณาตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุป ดังนี้ **ปัจจัยด้านเพศ** พบว่านักศึกษาเพศหญิงจะมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมมากกว่านักศึกษาเพศชาย **ปัจจัยด้านอายุ** พบว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัยด้านระดับการศึกษา** พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัย ด้านสถานภาพการเป็นนักศึกษา** พบว่า นักศึกษาภาคปกติและโครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตาม ความร่วมมือมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัยด้านวิทยาเขต ที่ศึกษาอยู่** พบว่า นักศึกษาที่อยู่วิทยาเขตวังท่าพระมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัยด้านคณะวิชา** พบว่า นักศึกษาที่อยู่คณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัย ด้านอาชีพ** พบว่า อาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังและความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด และ **ปัจจัยด้านรายได้** พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท มีความคาดหวังและความ พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา โดยผลดังกล่าวจะ ส่งต่องานในการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ การทำงานเป็นที่พึงพอใจเพราะ มาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ เกิดการพัฒนาต่อยอดของงาน และมีการพัฒนางานอย่าง ต่อเนื่องจากการสะสมความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับ แนวคิดของ ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์ (2530:109) ที่ให้ความหมายของการคาดหวังว่า ความรู้สึกนึก คิดถึงความเป็นไปได้ของอย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตน และ

ความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรือเป็นความรู้สึกที่เหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆหรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะแสดงอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน แต่ละคนมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงมุ่งเน้นในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อสร้างให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน อาทิ มุ่งสร้างบรรยากาศและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสอนงานแบบพี่น้อง การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาการปรับปรุงการทำงานจนเกิดเป็นนวัตกรรม ตลอดจนการสร้างความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสในเชิงยุทธศาสตร์ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการดำเนินงานดังกล่าวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งจากการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ เทียน ทองแก้ว (2522:110) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ซึ่งหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจำ การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการและสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ สมิต สัจฉกร (2550:11-13) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงประกอบด้วย 1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ 4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตามกำหนดหรือให้บริการได้ทันก่อนกำหนด

ประโยชน์จากการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประโยชน์สำหรับผู้บริหาร บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรดังนี้

ประโยชน์เชิงนโยบายและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการนำผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) ต่อคุณภาพการให้บริการไป ออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบการทำงานด้านให้บริการรวมทั้งการให้ความสำคัญกับการกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ชัดเจนในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ ภายใต้แผนพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัย และควรกำหนดตัวชี้วัดในการผลักดันคุณภาพการให้บริการของบุคลากรซึ่งถือเป็นกระจกเงาที่สะท้อนสมรรถนะการปฏิบัติงานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อรวบรวมความรู้ผ่านการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง

ประโยชน์เชิงทฤษฎี จากการค้นคว้างานวิจัยต่างๆ จะพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเน้นการประเมินคุณค่าของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยการให้บริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งผ่านปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่เที่ยงตรงทันเวลา สภาพแวดล้อมของหน่วยให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวจึงเป็นที่มาต่อการการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร และจะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการ ให้บริการของหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคตดังนี้

1. หน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำการให้บริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ผ่าน on – line ด้วย เนื่องจากนักศึกษาสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบ ผ่าน on – line

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อเนื่องทุกๆปี เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

4. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรผู้ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนำผลมาสังเคราะห์ และสรุปใช้เป็นแนวทางการในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



รายการอ้างอิง

- กรรวิ กั้นเงิน. (2550). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2556). **แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ.2555-2559**. เข้าถึงเมื่อ 13 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก http://www.tu.ac.th/org/ofrector/planning/m1_m1/m1_m1/05_plan.pdf
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกศสินี กลั่นบุศย์. (2540). “ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรวพร กุลอำนวยชัย. (2538). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จริวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จามรี สิงห์ทองอนันต์. (2540). “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2539). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ.” เอกสารประกอบการสอน ชุติวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2553). **จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวิณี เศษจินดา. (2530). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการการจักภาคอุตสาหกรรมแขวงแสมดา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริหาร**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชัยเสกฐ์ พรหมศรี. (2549). **ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ**. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม และคณะ. (2558). **การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม. (2554). **สถิติเพื่อการวิจัยทางการศึกษา**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซนเตอร์จำกัด.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2545). **TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- คนัย เทียนพุด. (2543). **การจัดทำแผน HRD ผู้สัห้สวรรษหน้าสำหรับมืออาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- ตฤณ พริ้งประเสริฐ. (2553). “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และ ปภาดา กันทะอินทร์. (2553). “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทื่อน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์กรและการจัดการ:ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธณกร จินตพละ. (2554). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). “ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.” ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ชนพร ชุมวราฐายี. (2539). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษา
จังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี.” ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสต
รมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). **ทูนมนุษย์การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). “การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล พุกขศิลป์. (2546). “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน
สำนักงานเขตสังกะสีกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.”
วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร ภาควิชาภาษา
ตะวันออก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2532). **ทัศนคติและความพึงพอใจ เอกสารประกอบสอนชุดวิชาพฤติกรรม
มนุษย์ในองค์กร ชุดที่ 8 – 15**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัย ธรรมาราช.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). **สถิติธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2540). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2549). **ทูนมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- พิภพ อุดร, บรรณาธิการ. **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์เวลาดี, 2547.

- พิสิฐ มหามงคล. (2546). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญภิญญา สถิตธีรานนท์ (2555). “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสำนักงานนาเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). **พฤติกรรมองค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กองแผนงาน. (2556). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559)**. เข้าถึงเมื่อ กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.plan.su.ac.th/Analysis/Databest/plan_part2.pdf
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. กองแผนงาน. (2556). **แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี พ.ศ. 2556 - 2558 (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2)**. เข้าถึงเมื่อ กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.plan.su.ac.th/Analysis/Databest/Str.plan56-58.PDF>
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. กองแผนงาน. (2556). **รายงานประจำปีการศึกษา 2554-2555**. เข้าถึงเมื่อ กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก [http://www.plan.su.ac.th/research/databest/SARSU\(2554-2555\).pdf](http://www.plan.su.ac.th/research/databest/SARSU(2554-2555).pdf)
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2537). “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากร ว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานใน บัณฑิตวิทยาลัยและการจัดให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ.2537.” 2 สิงหาคม.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2551). “ประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานใน กำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2551.” 17 มิถุนายน.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2556). “จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558.” **ฐานข้อมูลระบบงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร**
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2556). **รายงานประจำปีการศึกษา 2557**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. สำนักหอสมุดกลาง. (2556). **ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์**. เข้าถึงเมื่อ กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/>
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. สำนักหอสมุดกลาง. (2556). **ฐานข้อมูลอ้างอิง**. เข้าถึงเมื่อ กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.lib.su.ac.th/clib_tha/index.php/database-online

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). **องค์การและการจัดการงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลิกา เกื้อปัญญา.(2542). “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เมธี มาลา. (2548). “ความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พับลิเคชั่นส์.
- ลีนา ลีมีปชาติ. (2537). “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารทางสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรลักษณ์ แผงมณี. (2549). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2539). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : สำนักงานป้องกันควบคุมโรค.

- วัชรระ ดาสอน. (2548). “การให้บริการแบบครบวงจรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด: บทสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันเพ็ญ เนตรประไพ. (2553). “การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนมารีย์อุปถัมภ์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิษุฒดา งามปลอด. (2540). “ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” วิทยานิพนธ์ การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2551). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2547). **บริการบ้านใจ**. กรุงเทพมหานคร : มติชน.
- วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). **TQM Living Handbook: An Executive Summary**. กรุงเทพฯ : บีพีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแตนท์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริรัตน์ ประถมประพัค. (2556). “ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร.” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สมใจ ลักษณะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2546). **การวัดผลการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กภาพสินธุ์ : ประสานการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2547). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2538). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมิต สัมภูกร.(2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สมิต สัมภูกร.(2550). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุกัญญา โภคา. (2553). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนีย์ เจริญกุล. (2543). “ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนณา อยู่โพธิ์. (2532). **หลักการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). **การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.
- หวังดี คงทอง. (2540). “การให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) หลักการและตัวอย่างกองระบบงาน ไปรษณีย์ การสื่อสารแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร.” วารสาร กสท. (กันยายน).
- องอาจ นัยพัฒน์. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- อังคณา แวซอหะ และ โสภา ไทยลา.(2552). “ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อนงค์ สระบัว. (2546). “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อมรวิชัย นาคทรพรพ. (2539). **ความฝันของแผ่นดิน**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด.

อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อระบบการจัดการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก.” วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรจรรย์ ณะแก้วทุ่ง. (2549). **การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: ชรรคมลการพิมพ์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). **จิตวิทยาบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อูดลพัฒน์กิจ.

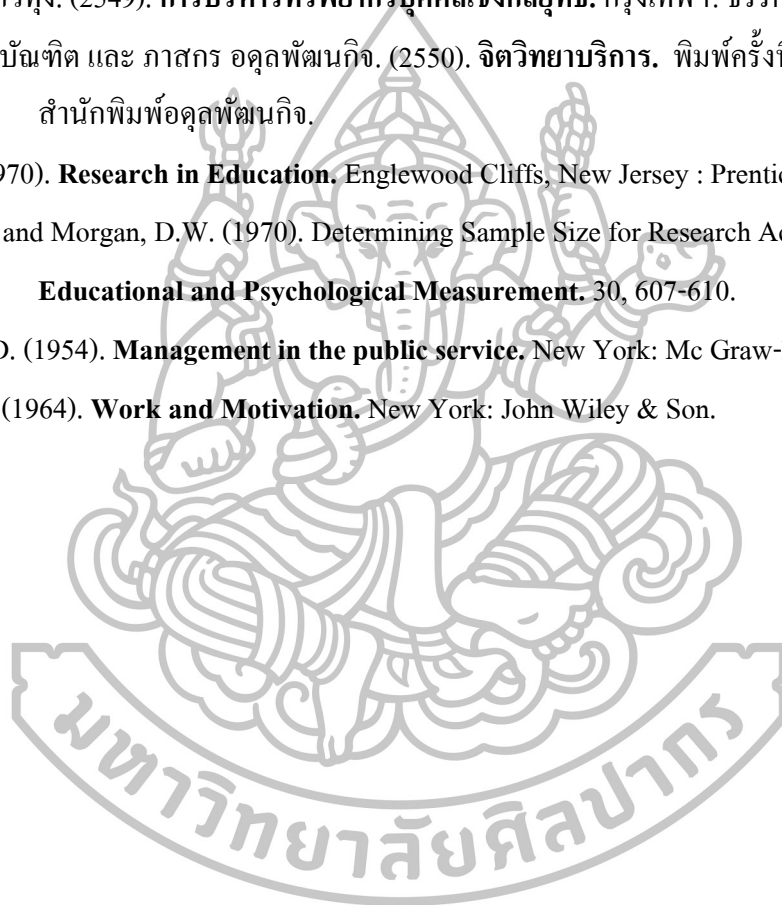
Best, J.W. (1970). **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.

Educational and Psychological Measurement. 30, 607-610.

Millet, John D. (1954). **Management in the public service**. New York: Mc Graw-hill.

Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Son.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมย์เลิศ
รองคณบดีฝ่ายการวิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. อาจารย์ ดร.สวรรณยา ธรรมอภิพล
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับในการเข้ารับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

1. เพศ ชาย
 หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี
 25-35 ปี
 36-45 ปี
 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท
 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก
4. สถานภาพการเป็นนักศึกษา ภาคปกติ
 โครงการพิเศษ/โครงการพิเศษตามความร่วมมือ
5. วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ วังท่าพระ
 สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน
 พระราชวังสนามจันทร์
 สารสนเทศเพชรบุรี

6. คณะวิชา คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะโบราณคดี
- คณะมัณฑนศิลป์
- คณะอักษรศาสตร์
- คณะศึกษาศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์
- คณะเกษตรศาสตร์
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะดุริยางคศาสตร์
- วิทยาลัยนานาชาติ
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์
(สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา)
- บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสหศาสตร์เพื่อการศึกษา,
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม,
สาขาวิชาอนุรักษ์ศิลปกรรม, สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,
สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเชิง
7. อาชีพ นักศึกษา
- รับราชการ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท
- 10,001- 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท
- มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ติดต่อเข้ารับบริการที่บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขต

- วังท่าพระ
- สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน
- พระราชวังสนามจันทร์
- สารสนเทศเพชรบุรี

2. ประเภทของบริการที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน
- การขอรับเงินคืน
- ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล
- ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ , ทดลองเครื่องมือ , เก็บข้อมูล ,
- ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ , การขออนุมัติหัวข้อ , การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ
- ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ
- ขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระคืน
- ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
- เคยยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา
- ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา
- ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา
- ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript)
- เคยติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา

3. ความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวน ครั้ง ต่อเดือน

4. ช่วงเวลาที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- วันจันทร์-ศุกร์(ในเวลาราชการ)
- วันเสาร์(นอกเวลาราชการ)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ตามความเป็นจริง

เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งมีระดับการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร		ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ											
1	สำนักงานมีพื้นที่ให้บริการมีความกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ										
2	สำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย										
3	สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ										
4	สำนักงานมีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน										
5	สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ										
6	สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ										
7	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ										
8	เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ										
9	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ										
10	เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด)										

การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร		ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ											
1	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที										
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส										
4	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ										
5	เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ										
6	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ										
7	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ										
8	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ										
9	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ										
10	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน										
ด้านกระบวนการให้บริการ											
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว										
2	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว										
3	การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง										
4	การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง										
5	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ										
6	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ										
7	เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ										
8	เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้										
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้										
10	เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟัง ความคิดเห็น										

การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร		ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของการบริการ											
1	การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ										
2	การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ										
3	การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง										
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้										
5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม										
6	ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ										
7	ได้รับบริการที่คุ้มค่า										
8	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด										
9	มาตรฐานในการให้บริการ										
10	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ										

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านต้องการให้บัณฑิตวิทยาลัย พัฒนาการบริการในด้านใดบ้าง

.....

.....

2. ปัญหาที่ท่านได้รับเมื่อไปใช้บริการบัณฑิตวิทยาลัย มีอะไรบ้าง

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหาที่ท่านได้รับจากข้อ 2

.....

.....

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวสุภารัตน์ จันทร์พูน
ที่อยู่ปัจจุบัน	59/1 หมู่ที่ 5 ตำบลสระกะเทียม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงาน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2554	เข้าศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน	ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป สังกัดงานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

