

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

Expectations and Satisfaction of Graduate Students on The Quality of Services of The Graduate School Silpakorn University

สุดารัตน์ จันทร์พุท (Sudarat Chanput)*
ศักดิ์พันธ์ ตันวิมลรัตน์ (Sakdipan Tonwimonrat)**

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยพบว่า

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

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ความคาดหวัง/คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purpose of this research were to 1)To examine the satisfactions of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. 2)To examine the expectations of the graduate students on the quality of services of the Graduate School Silpakorn University. 3)A comparison the satisfactions and expectations 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, satisfactions of the graduate students on the qualitys of services of the Graduate School Silpakorn University.
2. The Overall, expectations of the graduate students on the qualitys of services of the Graduate School Silpakorn University.
3. A comparison of satisfactions and expectations of the graduate students on the qualitys 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.

Keyword : Expectations/Satisfactions/Quality of Services/

บทนำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีพันธกิจ คือ 1.พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างบุคคลให้มีความรู้ในวิชาชีพขั้นสูง มีสติปัญญา ความคิด และมีความรับผิดชอบต่อสังคม 2.ค้นคว้า วิจัย และสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพ เพื่อประโยชน์ต่อ ชุมชน สังคมและประเทศชาติ 3.นำองค์ความรู้ ผลงานวิจัยและสร้างสรรค์ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม 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 ควบคุมมาตรฐาน การศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษา ร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้ง

การดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร 4.ยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัยมีแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ.2555-2559) สำหรับใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (พ.ศ. 2554-2563) และได้มีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ใหม่เป็น พ.ศ. 2556-2559 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรที่ปรับปรุงใหม่ 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 ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มารับบริการยังบัณฑิตวิทยาลัย ส่งผลต่อการพัฒนาโดยรวมของบัณฑิตวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558 จำนวน 4,616 คน (มหาวิทยาลัยศิลปากร,บัณฑิตวิทยาลัย,2556) ผู้วิจัยได้กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan,1970: 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

354 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2558 ทั้ง 4 วิทยาเขต คือ ตลิ่งชัน พระราชวังสนามจันทร์ วังท่าพระ และเพชรบุรี โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

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 คณะเภสัชศาสตร์

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) สาขาวิชาสหเทศศาสตร์เพื่อ
การศึกษา , สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม , สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม ,
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 คุณภาพการให้บริการซึ่งทำการเปรียบเทียบความ
พึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร เกี่ยวกับการให้บริการ 4 ด้านคือ

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ด้านคุณภาพของบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
การศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของบัณฑิตวิทยาลัย

สอบถามเกี่ยวกับการติดต่อเข้ารับบริการ วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของการบริการที่
รับบริการ ข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ตาม
องค์ประกอบ 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความต้องการและ
ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพบริการ

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อคำถามในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการที่นำเสนอ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในภาพรวมและจำแนกตามเกณฑ์แต่ละงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจและความคาดหวัง (Priority Needs Index : PNI) โดย นางลักขณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช 2548:279)
4. วิเคราะห์ความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการการศึกษา

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 ศึกษาอยู่ที่วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ 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 ในส่วนของความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$)

3. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในส่วนของความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$) และลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$)

4.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกระบวนการให้บริการ ในส่วนของ ความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ช่วยความช่วยเหลือ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.69) และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$)

5.การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในส่วนของ ความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.29$) เป็นลำดับที่ 1 และ ลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ในส่วนของความคาดหวัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) เป็นลำดับที่ 1 และลำดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับการที่คุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$)(เท่ากัน)

6.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรด้านสภาพแวดล้อมของการ บริการ มากที่สุด คือ สำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ (PNI = 0.117) เป็นลำดับที่ 1 และ สำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มารับบริการ (PNI = 0.038) เป็นลำดับสุดท้าย

7.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (PNI = 0.077) เป็นลำดับที่ 1 และ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน (PNI = 0.019) เป็นลำดับสุดท้าย

8.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ มากที่สุด คือ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (PNI = 0.061) เป็นลำดับที่ 1 และเจ้าหน้าที่เต็มใจให้ ช่วยความช่วยเหลือผู้รับบริการ (PNI = 0.025) เป็นลำดับสุดท้าย

9.การวิเคราะห์โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรด้านคุณภาพของการ บริการ มากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ (PNI = 0.062) เป็นลำดับที่ 1 และได้รับ บริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (PNI = 0.017) เป็นลำดับสุดท้าย

10.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาเพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาเพศชาย (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความ พึงพอใจ เท่ากับ 0.067 และ 0.035 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชาย มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญ ความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.077 และลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยดัชนี ลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.019 ส่วนนักศึกษาเพศหญิง มีความคาดหวังและ

ความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.080 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ 0.044

11.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอายุ พบว่า นักศึกษาอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด 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 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุ 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 ส่วน นักศึกษาระดับปริญญาเอก มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.072 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ -0.001 ตามลำดับ

13.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามสถานภาพ การเป็นนักศึกษา 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 สำนักงานอธิการบดีตลิ่งชัน , พระราชวังสนามจันทร์ และสารสนเทศเพชรบุรี คือ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.049 , 0.029 และ -0.111 ตามลำดับ

15.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามคณะวิชา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดรองลงมา คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ , คณะวิทยาการจัดการ , คณะอักษรศาสตร์ , คณะมัณฑนศิลป์ , คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร , บัณฑิตวิทยาลัย (หลักสูตรพหุวิทยาการ) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม,สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม,สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง , คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์และคณะศึกษาศาสตร์(สาขาวิชาทัศนศิลป์ศึกษา) , คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ , วิทยาลัยนานาชาติ , คณะโบราณคดี , คณะศึกษาศาสตร์ , คณะดุริยางคศาสตร์ , คณะเภสัชศาสตร์ 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, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม,สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม,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 และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะมัณฑนศิลป์ , คณะอักษรศาสตร์ , คณะศึกษาศาสตร์ , คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.101 , 0.090 , 0.025 , 0.037 และ 0.023 ตามลำดับ และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะวิชา คณะเภสัชศาสตร์ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.008 ส่วนลำดับสุดท้าย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะจิตรกรรมประติมากรรม

และภาพพิมพ์ 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) สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา, สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม,สาขาวิชานุรักษ์ศิลปกรรม,สาขาวิชาธุรกิจการเกษตร,สาขาวิชาการออกแบบและศิลปะเสียง ลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ -0.149 และ 0.021 ตามลำดับ

16.การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพ อื่น ๆ มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน , ประกอบธุรกิจส่วนตัว , รับราชการ และ อาชีพ นักศึกษา (โดยดัชนีลำดับความสำคัญความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.124 , 0.069 , 0.058 , 0.056 และ 0.031ตามลำดับ) 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) และอาชีพรับราชการ , พนักงานบริษัทเอกชน และ อื่น ๆ 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 มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท , มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป (เท่ากัน) และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 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 และรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยดัชนีลำดับความสำคัญ ความคาดหวังและความพึงพอใจ เท่ากับ 0.031

จากข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พัฒนาการให้บริการในส่วนของ สำนักงานเนื่องจากมีพื้นที่คับแคบไม่สะดวกในการใช้บริการ

ปัญหาที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้รับเมื่อไปใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย คือ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอแก่นักศึกษาที่มาติดต่อ โดยมีข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหานั้นใน เรื่องดังกล่าว คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการนักศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของการ บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยมุ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีการ กระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรแต่ละระดับอย่างชัดเจนและเหมาะสมตลอดจนส่งเสริมให้ บุคลากรและเครือข่ายมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัย ศิลปากรในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการ สร้างสรรค์ ซึ่งได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็น มีอาชีพตามแนวทางการบริหารงานที่หลากหลาย ซึ่งจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดังกล่าวบัณฑิตวิทยาลัยได้ให้ ความสำคัญและนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในงานของหน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยและ หน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยยังให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งของ การประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับหน่วยงานและระดับบุคลากร ส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ประทับใจ ในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bitner and Hubbert (อ้างถึงใน นฤมล พุกขศิลป์ 2546:9) ซึ่งให้ความหมายของ คุณภาพบริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่างๆมี คุณภาพดีเลิศหรือมีคุณภาพต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรลักษณ์ แผงมณี (2549:82) ได้ศึกษาแนว ทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยโสธร ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการให้บริการ ด้านเข้าถึงได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านการจับต้องได้/รู้สึกได้ ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ ด้านการสื่อสาร ซึ่งโดยภาพรวมและจำแนกเป็น รายได้อยู่ในระดับมากและงานวิจัยของใน นฤมล พุกขศิลป์ (2546:110) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการ ให้บริการในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับ บริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะ ทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องสมุด โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก

ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมาย บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ถูกต้องและเหมาะสมตามสายงาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยยังให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต ที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพราะบุคลากรซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร รวมทั้งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้แผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยได้กำหนดกลไกการพัฒนาด้านการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรโดยเน้นให้ครอบคลุมบุคลากรในทุกภาคส่วน เน้นสนับสนุนการพัฒนาทักษะในทุกสาขาวิชาชีพและทุกสายงาน มีการจัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ตลอดจนการพัฒนาทักษะสมรรถนะให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจากการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยส่งผลให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามทักษะวิชาชีพและตามสายงาน ส่งผลต่อการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตวิทยาลัยมีแนวโน้มที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530:109) การคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตน และความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆหรือต่องานที่รับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของงาน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธี มาลา (2548:70) ได้ศึกษาความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการและทดสอบสมรรถภาพทางกายภาพและด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬาอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แวขอหะ และโสภา ไทยลา (2552:49) ได้ศึกษาความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่อการบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครระดับมาก

เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมมีลำดับสูงสุด ซึ่งหากพิจารณาตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุป ดังนี้ **ปัจจัยด้านเพศ** พบว่านักศึกษาเพศหญิงจะมีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากกว่านักศึกษาชาย **ปัจจัยด้านอายุ** พบว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด **ปัจจัยด้านระดับการศึกษา** พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสภาพแวดล้อมมากที่สุด

ปัจจัยด้านวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่อยู่วิทยาเขตวังท่าพระมีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัยด้านคณะวิชา** พบว่า นักศึกษาที่อยู่คณะวิชาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด **ปัจจัยด้านอาชีพ** พบว่า อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด และ **ปัจจัยด้านรายได้** พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจและความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมสูงสุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษา โดยผลดังกล่าวจะส่งต่องานในการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ การทำงานเป็นที่พึงพอใจเพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ เกิดการพัฒนาต่อยอดของงาน และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องจากการสะสมความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์ (2530: 109) ที่ให้ความหมายของการคาดหวังว่า ความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตน และความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรือเป็นความรู้สึกที่เหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์การหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของบุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆหรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านั้นควรจะแสดงอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน แต่ละคนมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงมุ่งเน้นในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีมีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อสร้างให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน อาทิ มุ่งสร้างบรรยากาศและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสอนงานแบบพี่น้อง การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาการปรับปรุงการทำงานจนเกิดเป็นนวัตกรรม ตลอดจนการสร้างความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสในเชิงยุทธศาสตร์ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลจากการดำเนินงานดังกล่าวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งจากการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ เทียน ทองแก้ว (2522:110) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ซึ่งหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ต้องการและสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการให้บริการของ สมิต สัชฌุกร (2550:11-13) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ประกอบด้วย 1.สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็จะไร้ค่า 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3.ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ 4.เหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตามกำหนดหรือให้บริการได้ทันก่อนกำหนด

ประโยชน์จากการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีประโยชน์สำหรับผู้บริหาร บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรดังนี้

ประโยชน์เชิงนโยบายและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการนำผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) ต่อคุณภาพการให้บริการไปออกแบบหรือทบทวนระบบงานและรูปแบบการทำงานด้านให้บริการรวมทั้งการให้ความสำคัญกับการกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ชัดเจนในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ ภายใต้แผนพัฒนาของบัณฑิตวิทยาลัย และควรกำหนดตัวชี้วัดในการผลักดันคุณภาพการให้บริการของบุคลากรซึ่งถือเป็นกระจกเงาที่สะท้อนสมรรถนะการปฏิบัติงานการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อรวบรวมความรู้ผ่านการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมรวมทั้งการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง

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

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคตดังนี้

1. หน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัยควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยการศึกษจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การให้บริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ผ่าน on-line ด้วย เนื่องจากนักศึกษาสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบ ผ่าน on-line
3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อเนื่องทุกๆปี เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรผู้ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อนำผลมาสังเคราะห์ และสรุปใช้เป็นแนวทางการในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

เทียน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นฤมล พุกกะสีป. (2546). “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.” วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

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](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. บัณฑิตวิทยาลัย. (2556). “จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2558.” ฐานข้อมูลระบบงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร. บัณฑิตวิทยาลัย. (2556). **รายงานประจำปีการศึกษา 2557**. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เมธี มาลา. (2548). “ความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรลักษณ์ แผงมณี. (2549). “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร.” ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมิต สัจฉกร.(2550). **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). **การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อังคณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา.(2552). “ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ภาษาต่างประเทศ

Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). Determinining Sample Size for Research Activities, **Educational and Psychological Measurement**. 30(3), 607-610.