

วันที่รับบทความ: 24 พฤษภาคม 2564
วันที่แก้ไขบทความ: 14 มิถุนายน 2564
วันที่ตอบรับบทความ: 18 มิถุนายน 2564

ทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีและ 2) เปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 129 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา พบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มี เพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษาต่างกัน มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทัศนคติ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

e-mail : thanitarat.e@dru.ac.th.

Attitude and Satisfaction of Graduate Students toward Service Quality of Graduate Study Project of Dhonburi Rajabhat University

Thanitarat Eiamthanamas¹

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the attitude and satisfaction of graduate students toward provision of service quality of Graduate Student Project of Dhonburi Rajabhat University, 2) compare the attitude and satisfaction of graduate study with the provision of service quality of Graduate Study Project, and The research sample were 129 graduate students of Dhonburi Rajabhat University by simple random sampling method. The research instruments were questionnaire. The statistics for analyzing of data were percentage, mean, and standard deviation, testing for the difference of the means used t-test and analysis of variance (ANOVA).

The research results revealed that 1) the attitude of graduate students toward the provision of service quality of Graduate Study Project as a whole was at high level Arranging from high to low means were service provision personnel, service provision capacity, service provision process, service provision steps service provision capacity and facilitating materials, and the satisfaction of graduate students with the service quality of Graduate Study Project as a whole was at high level. Arranging from high to low means were service provision personnel, service provision process, service provision steps, service provision capacity and facilitating materials, 2) the comparison of means of attitude and satisfaction classified by personal traits of graduate students toward provision of service quality of Graduate Study Project revealed that the difference traits of Graduate Students in gender, age, vocation and present engaging curriculum toward the provision of service quality of Graduate Study Project as a whole and by aspects were not different statistically significant at the .05 level.

Keywords: Attitude, Satisfaction, service quality, Graduate Study Project of Dhonburi Rajabhat University

¹ General Administration Officer Graduate Study Project Dhonburi Rajabhat University.

e-mail : thanitarat.e@dru.ac.th.

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีภาระหน้าที่หลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เน้นคุณภาพ และประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและประเทศชาติ มุ่งมั่นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความองงามทางปัญญาแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นนักวิชาชีพที่ตีรวมทั้งได้พัฒนาและสร้างเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้การสร้างองค์ความรู้และการพัฒนางานในหน้าที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคงยั่งยืนสมกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2562)

โครงการบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีภารกิจร่วมมือและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา การบริหารจัดการ และการให้บริการจัดการศึกษา ซึ่งในระยะเวลาตั้งแต่ที่ได้มีการจัดตั้งโครงการบัณฑิตศึกษาในปี พ.ศ. 2538 จนถึงปัจจุบัน มีการพัฒนาปรับปรุงขยายตัวทางการศึกษามากขึ้น และโครงการบัณฑิตศึกษาเป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา และควบคุมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้มีมาตรฐาน และเป็นไปตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (โครงการบัณฑิตศึกษา, 2558) ดังนั้นบุคลากรจะต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักศึกษาให้จบออกไปอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งสังคมยุคปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านบริการการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งมีใช่เป็นเพียงการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระดับประเทศ แต่เป็นการแข่งขันในระดับนานาชาติ โดยยึดมาตรฐานสากล โครงการบัณฑิตศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการให้บริการทางด้านการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำพาให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าสร้างชื่อเสียงด้านการให้บริการทางด้านการศึกษาให้อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศ ดังนั้น ภารกิจหลักของโครงการบัณฑิตศึกษา เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของหน่วยงาน โดยให้บริการแก่นักศึกษาที่กำลังศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี หากหน่วยงานสามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ในเชิงบวกขององค์กร

จากข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่า การให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ด้านทรัพยากรและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี แต่มีข้อบกพร่องในเรื่องของการให้บริการ เช่น มีบุคลากรน้อย ไม่มีบริการนอกเวลาราชการช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงศุกร์ นอกจากนี้ยังพบว่าขั้นตอนการให้บริการที่ยังไม่ชัดเจน จากสภาพปัญหาและข้อบกพร่องเหล่านี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีหน้าที่ในการให้บริการ จึงสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางใน

การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษา

ทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ครอบคลุมตามประเด็นในการศึกษาโดยมุ่งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติหมายถึง ความคิดหรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของในทางชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ

ทั้งนี้ทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ (นิภา ทรัพย์, 2554) ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognition Component) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้หรือเชื่อว่าสิ่งใดดีก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติไปในทางตรงกันข้ามคือมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Feeling Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ด้วย นั่นคือ หากบุคคลนั้นมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอบุคคลใดหรือสิ่งใดก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้นไปด้วย แต่หากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใดสิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้นไปในทางตรงกันข้าม

3) องค์ประกอบด้านการกระทำ (Action Tendency Component) องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลแสดงพฤติกรรมตอบโต้บางอย่างหนึ่งออกมา พฤติกรรมที่เขาแสดงออกมานั้น เกิดจากความรู้และความรู้สึกที่เขาได้อยู่เกี่ยวกับวัตถุเหตุการณ์หรือบุคคลนั้นๆ เอง

สำหรับปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ (กาญจนมาศ ชำนาญกิจ, 2555)

จากการวิจัยเรื่อง ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากของการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านประชาสัมพันธ์ สามารถพยากรณ์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง หากมีการพัฒนาในด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะส่งผลต่อระดับการสื่อสารแบบปากต่อปากในการพูดเชิงบวกและการบอกต่อในทางที่ดีเพิ่มมากขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการบริการจำเป็นที่จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม การสร้างมูลค่าเพิ่มเกิดจากการผลิตและการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม มูลค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน มูลค่าที่มอบให้ลูกค้ามากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้านั่นเอง (ศิรินารถ สายอ่อง, 2550)

ในขณะที่ความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการในด้านต่างๆ ศิรินารถ สายอ่อง (2550) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการในด้านต่างๆ คือ (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ (4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และ (5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

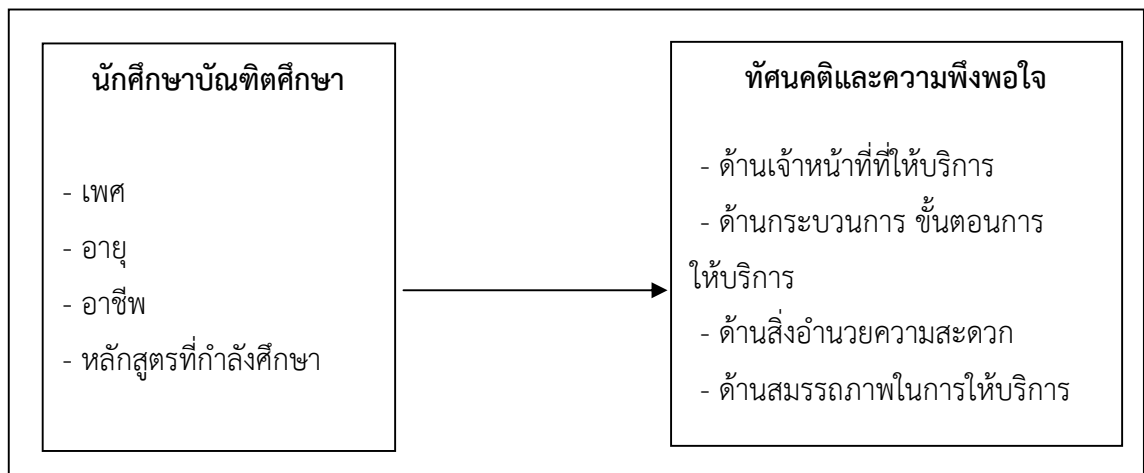
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย (พิมล เมฆสวัสดิ์ 2550) โดยเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริการมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVOQUAL” (Service quality) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้ ความน่าเชื่อถือในด้านบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) การเข้าถึง (Access) อธิยาศัยไมตรี (Courtesy) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding /Knowing) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) (มาลัย ศราทธนานนท์, 2557)

จากการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของตัวแปรต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ทักษะคิดและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้สร้างเป็นกรอบแนวความคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวนทั้งหมด 194 คน โดยแยกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู จำนวน 180 คน ข้อมูล ณ 18 สิงหาคม 2562 (โครงการบัณฑิตศึกษา, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู จำนวน 129 คน จากการกำหนดขนาดตามตารางของดาร์วินแฮนเดล โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็นแบบสอบถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง จำนวน 129 ฉบับ และรอรับคืนด้วยตนเอง ได้จำนวน 129 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำไปประมวลผลวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและหาค่าทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจัดทำข้อมูล โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐานประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในภาพรวม จำแนกตาม เพศ และหลักสูตรที่กำลังศึกษา โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t-test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent samples)
3. เปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในภาพรวม จำแนกตามอายุ และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.52 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30 ปี และต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.32 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ครูโรงเรียนเอกชน ครูอัตราจ้าง

คิดเป็นร้อยละ 44.19 และหลักสูตรที่กำลังศึกษาส่วนใหญ่เรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู คิดเป็นร้อยละ 93.02

2. ทักษะคตินักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมาด้านสมรรถภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาสุภาพ ชัดเจนและตรงประเด็นและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ขั้นตอนแต่ละขั้นเป็นแบบ Office Automation (ใช้กระดาษน้อยที่สุด) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และเข้าใจง่าย ขั้นตอนแต่ละขั้นไม่ทับซ้อนกัน การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนานและมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากคือ สถานที่ตั้งของโครงการบัณฑิตศึกษาง่ายต่อการติดต่อ จำนวนห้องเรียนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ห้องปฏิบัติการสารสนเทศสะดวกในการเข้าไปใช้บริการและมีจออัจฉริยะ (Smart TV) ให้บริการในด้านการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับปานกลาง คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของผู้มารับบริการ และซอฟต์แวร์มีความทันสมัยตามลำดับ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ถ่อมตน เป็นมิตร และให้เกียรติผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ มีความรวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านสมรรถภาพการให้บริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคือ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรู้ในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้า ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ คุณภาพของงานที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนและสะดวกในการดำเนินการ มีการใช้ระบบ Office Automation (ใช้เอกสารน้อย) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากคือ จำนวนห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีการให้บริการพิมพ์เอกสารที่สะดวกรวดเร็ว จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการสารสนเทศ มีสภาพพร้อมใช้งาน และจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา และอยู่ในระดับปานกลางคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอและซอฟต์แวร์มีความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ อาคารสถานที่ มีความสะอาดและเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและให้บริการด้วยความจริงใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่ซ้ำซ้อน บริการมีคุณภาพ ความถูกต้อง และทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีการปรับปรุงการบริการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษาสรุปได้ ดังนี้

4.1 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า เพศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($t = .745$, $Sig = .458$) ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า อายุของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($F = .896$, $Sig = .445$) ส่วนจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อาชีพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($F = .635$, $Sig = .594$) และจำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา โดยภาพรวม พบว่า หลักสูตรที่กำลังศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($t = .677$, $Sig = .499$)

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า เพศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($t = .617$, $Sig = .539$) ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า อายุของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.644$, $Sig = .163$) ส่วนจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า อาชีพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($F = .634$, $Sig = .595$) และจำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา โดยภาพรวมพบว่า หลักสูตรที่กำลังศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ($t = 1.149$, $Sig = .253$)

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นด้านที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาสุภาพ ชัดเจนและตรงประเด็น และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับ กัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร

หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของ ตำรวจ ความสนใจกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับประชาชนได้ดี และความยุติธรรมอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าขั้นตอนแต่ละขั้นเป็นแบบใช้กระดาษน้อยที่สุด (Office Automation) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวและเข้าใจง่าย ขั้นตอนแต่ละขั้นไม่ทับซ้อนกัน การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งของโครงการบัณฑิตศึกษาง่ายต่อการติดต่อ จำนวนห้องเรียนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ห้องปฏิบัติการสารสนเทศสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และมีจออัจฉริยะ (Smart TV) ให้บริการในด้านการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานของผู้มารับบริการ และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ที่พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากแต่แตกต่างกับดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความสุภาพ ถ่อมตน เป็นมิตร และให้เกียรติผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่างๆ และสามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้ และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการ มีความรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ที่พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นด้านการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความรู้ในงานที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

และเจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการได้รับทราบล่วงหน้าดังที่เทียน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีคือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับสุदारัตน์ จันทร์พุด (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพของงานที่ให้บริการมีความครบถ้วน ถูกต้อง การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนและสะดวกในการดำเนินการ มีการใช้ระบบใช้เอกสารน้อย (Office Automation) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว สอดคล้องกับพิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจำนวนห้องเรียนเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีการให้บริการพิมพ์เอกสารที่สะดวกรวดเร็ว จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการสารสนเทศ มีสภาพพร้อมใช้งาน และจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอและซอฟต์แวร์มีความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ อาคารสถานที่ มีความสะอาดและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับศิรินารถ สายอ่อง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านสมรรถภาพการให้บริการพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดและให้บริการด้วยความจริงใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่ซ้ำซ้อน บริการมีคุณภาพ ความถูกต้อง และทันต่อความต้องการนำไปใช้งาน มีการปรับปรุงการบริการให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของนักศึกษา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ดังที่ ซึ่งสอดคล้องกับศิรินารถ สายอ่อง (2550) ศึกษาความพึงพอใจ

ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากรโครงการบัณฑิตศึกษาและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพและหลักสูตรที่กำลังศึกษาสรุปได้ ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า เพศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมพบว่า อายุของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อาชีพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันและจำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา โดยภาพรวมพบว่า หลักสูตรที่กำลังศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปาก: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอลำดวน จังหวัดนครศรีธรรมราชที่พบว่า เพศ อายุ อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (กาญจนา มาส ชำนาญกิจ, 2555)

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า เพศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อรุโณทัย อุไรสง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ การศึกษา ประเภทบุคลากร สายงาน และอายุการทำงานพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวมพบว่า อายุของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อาชีพของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชิวาภรณ์ หมักดำ (2551) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการของที่มีการบริการของที่ว่า การอำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า อายุและและอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษา โดยภาพรวมพบว่า หลักสูตรที่กำลังศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ชิวาภรณ์ หมักดำ

(2551) สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของที่ว่า การอำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 โครงการบัณฑิตศึกษาควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาทุกปี เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน

1.2 ควรส่งเสริมให้นักศึกษา/บุคลากรทำการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยในรูปแบบที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไปในอนาคต

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีการให้บริการออนไลน์ มีแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตในแต่ละระดับ การศึกษาและเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

กาญจนา มาส ชำนาญกิจ. (2555). *ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปาก: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหลักช้าง อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 19 (1), หน้า 1-29.

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. กรุงเทพมหานคร: โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2562). *ฐานข้อมูลนักศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เทือน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- นิภา ทรัพย์. (2554). *ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษา กองกักกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาลัย ศราทธนานนท์. (2557). *คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบรอบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา*. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2562). *ประวัติมหาวิทยาลัย*. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.dru.ac.th/history/>
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุดารัตน์ จันทร์พุทธ. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558) *รายงานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.