



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ
ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
SATISFACTION AND EXPECTATIONS OF GRADUATE
STUDENTS' SERVICES OF THAI STUDIES MAJOR FACULTY OF
HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES BURAPHA UNIVERSITY

ปัญญลักษณ์ ควรเยี่ยม

โครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัย เงินรายได้ส่วนงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

สัญญาเลขที่ Huso12/2567

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ
ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
SATISFACTION AND EXPECTATIONS OF GRADUATE
STUDENTS' SERVICES OF THAI STUDIES MAJOR FACULTY OF
HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES BURAPHA UNIVERSITY

ปัญญลักษณ์ ควรเยี่ยม
สำนักงานคณบดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา 2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา และ 3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มประชากรคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างปีการศึกษา 2560–2566 จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามจำนวน 98 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .20–.72 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าน้ำหนักความแตกต่าง (Effect Size: E.S.)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.82$, $\sigma=.252$) โดยลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ 2. ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.73$, $\sigma=.305$) โดยมีลำดับความสำคัญเช่นเดียวกันกับความพึงพอใจ และ 3. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความพึงพอใจแตกต่างกันตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนตามอาชีพแตกต่างกัน ยกเว้นกลุ่มข้าราชการและผู้ประกอบอาชีพส่วนตัวที่ไม่แตกต่างกัน และไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสัญชาติ ขณะที่ความคาดหวังไม่แตกต่างกันตามเพศ แต่แตกต่างกันตามอายุ และสัญชาติ โดยกลุ่มอายุ 31–40 ปี และ 41–50 ปี ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการเพื่อยกระดับการตอบสนองต่อความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจแก่นิสิตในระดับสูงสุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, การบริการ

Abstract

This research aimed to: 1. examine the satisfaction of graduate students in Thai Studies with the services provided, 2. study their expectations of the services, and 3. compare the differences in satisfaction and expectations according to personal factors. The population consisted of 42 graduate students enrolled in the Master of Arts and Doctor of Philosophy programs in Thai Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University, during the academic years 2017–2023. The research instrument was a 98-item questionnaire on service satisfaction and expectations, with item discrimination ranging from .20 to .72 and overall reliability of .92. Data were analyzed using percentage, frequency, mean (μ), standard deviation (σ), and effect size (E.S.) for comparison.

The findings revealed that: 1. the overall satisfaction with services was at the highest level ($\mu=4.82$, $\sigma=.252$), Ranked from highest to lowest, satisfaction was with service staff, service quality, service process, and service environment, respectively. 2. The overall expectation of services was also at the highest level ($\mu=4.73$, $\sigma=.305$), with the same order of importance as satisfaction. 3. Satisfaction significantly differed by gender, age, and educational level, while differences by occupation were found except between civil servants and self-employed individuals, who showed no significant difference. No difference in satisfaction was found by nationality. Expectations did not differ by gender but differed by age and nationality, with no significant difference between the 31–40 and 41–50 age groups. The results highlight the importance of enhancing staff quality, service processes, and service environments to better respond to students' expectations and achieve the highest level of satisfaction.

Keywords: satisfaction, expectation, service

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากความอนุเคราะห์จากสำนักงาน คณบดีในการให้ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กรต่อไป

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ รุจิรานุกูล ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจมากยิ่งขึ้น และทำให้งานฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บุญเกิด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ โพธิ์พูกษานันท์ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณางานวิจัย ที่เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ พร้อมตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขอันส่งผลให้การศึกษาวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาให้ความรู้ อันมีประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และกรุณาเอาใจใส่ และให้กำลังใจอย่างจริงใจเสมอ ขอขอบคุณนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้การสนับสนุนทางด้านการศึกษาโดยความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลที่ใช้การวิจัย ทำการศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบคุณคุณกัลยามิตร ที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนผู้วิจัย ด้วยดีเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ปัญญลักษณ์ ควรเอี่ยม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....	18
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	
สาขาวิชาไทยศึกษา.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรในการวิจัย.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	34
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	103
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 ประชากรในการวิจัยแต่ละหลักสูตร.....	32
4-1 จำนวนและร้อยละของของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล...	38
4-2 จำนวนและร้อยละการเข้ารับบริการของของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทย ศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน.....	41
4-4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทย ศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา ในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	42
4-5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	43
4-6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกระบวนการให้บริการ.....	44
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านคุณภาพของการบริการ.....	45
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน.....	46
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ.....	46
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	47
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกระบวนการให้บริการ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านคุณภาพของการบริการ.....	49
4-13 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ.....	50
4-14 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี.....	51
4-15 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี.....	51
4-16 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป.....	52
4-17 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี.....	53
4-18 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป.....	53
4-19 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป.....	54
4-20 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับรับราชการ.....	55
4-21 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ พนักงานบริษัทเอกชน.....	55
4-22 เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับประกอบธุรกิจส่วนตัว.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-45 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ รับราชการ กับอื่น ๆ.....	73
4-46 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว.....	73
4-47 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ.....	74
4-48 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ.....	75
4-49 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม ระดับ การศึกษา.....	76
4-50 เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสัญชาติ...	76

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่สร้างความท้าทายให้กับโลก สังคม และมนุษย์ ทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และระดับโลก ส่งผลให้ทุกภาคส่วนต้องเผชิญกับปัญหา ผลกระทบ วิกฤต ความกดดัน และความพลิกผัน ปัญหาและอุปสรรคในรูปแบบใหม่ ๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด การแข่งขันที่มีความรุนแรง การเปลี่ยนแปลงของข้ามห้วงอวกาศ วิกฤตโรคระบาด ปัญหาเศรษฐกิจถดถอย วิกฤตมหาวิทยาลัยไทยและทั่วโลก ค่านิยมในการแสวงหาความรู้และการเรียนในรูปแบบใหม่ค่านิยมด้านการศึกษาที่ ผู้เรียนจะศึกษาความรู้แต่เฉพาะในสิ่งที่ตนมีความสนใจ และการเติบโตของประชากรที่มาพร้อมกับความเจริญทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากปัจจัยและข้อกำหนดที่มาจากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นพร้อมกับปัญหา และข้อจำกัด มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะสถาบันอุดมศึกษาผู้มีบทบาทในการผลิตบุคลากรให้มีคุณภาพ สอดคล้องต่อความต้องการของประเทศ ชุมชน และสังคม มีหน้าที่ในการพัฒนางานวิจัยและบริการ วิชาการ และสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบกับภาครัฐมีการกำหนดคุณลักษณะ ทักษะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต และมีแผนการดำเนินงานด้านการศึกษาโดยการกำหนดแผนพัฒนาทางการศึกษาจากกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม รวมไปถึงการดำเนินงานของโครงการพลิกโฉม สถาบันอุดมศึกษา (Re-inventing University) แผนการขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับ ประเทศไทย (Thailand's SDG Roadmap) 17 เป้าหมาย และแนวทางจาก The Impact Rankings ในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่มีการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดย Times Higher Education และโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการปรับระบบการจัดสรรงบประมาณในการ สนับสนุนงบประมาณแก่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อลดความเสี่ยงในสิ่งที่ต้องเผชิญ มหาวิทยาลัยจึง ต้องปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และความท้าทายต่าง ๆ เพื่อความมั่นคงขององค์กร และการก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำทางการศึกษาในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยให้ความสำคัญและความเชื่อมโยง สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนามหาวิทยาลัยให้สามารถ แข่งขัน และยกระดับมหาวิทยาลัยขึ้นสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และ ระดับโลกได้อย่างสมภาคภูมิและยั่งยืน (แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ 2564-2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 -2567) อนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 9/2565 วันที่ 17 กันยายน 2565) ข้อมูลจากกองแผนมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิตทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นคณะที่รวมสาขาวิชาที่มีความหลากหลายและด้วยบริบทสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต้องปรับการจัดการศึกษาแบบใหม่ โดยสร้างระบบนิเวศของการบริหารจัดการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์แบบใหม่ (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2567) ข้อมูลอ้างอิงจาก <https://huso.buu.ac.th/pln/>

ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงของการให้บริการแก่นิสิตสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา อาจเกิดจาก คุณภาพการให้บริการยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของนิสิตในบางด้านของการบริการ เช่น การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เช่น งานทะเบียนและประมวลผล บัณฑิตวิทยาลัย งานวิเทศสัมพันธ์ และงานจริยธรรม การให้บริการนอกเหนือจากที่บุคลากรภายในสาขาวิชาฯ ดูแล ส่งผลให้ความคาดหวังของนิสิตอาจยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการของนิสิตบัณฑิตศึกษาอย่างเต็มที่ ขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตทุกสาขาวิชาฯ เพราะในปัจจุบันยังไม่มีเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ว่านิสิตมีความรู้สึกรู้สียงอย่างไรต่อการบริการที่ได้รับ ทำให้การปรับปรุงการบริการยังไม่ตรงประเด็น และความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างนิสิตบัณฑิตศึกษามีพื้นฐานประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งในด้านการทำงาน การศึกษา อายุ และสัญชาติทำให้ความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ซึ่งอาจกลายเป็นอุปสรรคในการจัดบริการแบบเดียวกันสำหรับทุกคน

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพาและผู้บริหารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา จึงมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ การบริการด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นที่ประทับใจ และพัฒนาการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการและสนับสนุนบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้มารับบริการ และเพื่อไม่เกิดข้อร้องเรียนจากการให้บริการ ดังนั้น ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานอันจะนำไปใช้สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่มารับบริการ ส่งผลต่อการพัฒนาโดยรวมของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อีกทั้งคณะต่าง ๆ หน่วยงานภายใน ผู้บริหารคณะฯ และมหาวิทยาลัยบูรพาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชา
ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชา
ไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวังที่มีต่อ
การให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คำถามของการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด
2. ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด
3. ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทย
ศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

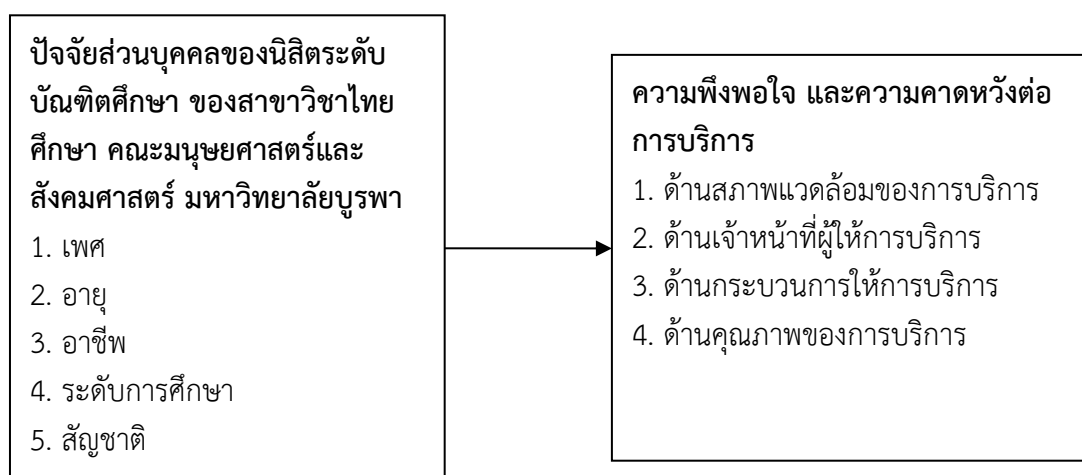
ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์แนวคิดของ สูดาร์ตน์ จันท์พุธ (2558) เป็นหลักในการกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพ 1-1

กรอบแนวคิดการวิจัย

แปรต้น

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจและระดับคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2 ทำให้ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจและระดับคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3 เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีคุณภาพและให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติ มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างปีการศึกษา 2560 จนถึงปีการศึกษา 2566 จำนวน 42 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับประชากรทั้งหมดจำนวน 42 คน คิดเป็น 100 %

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อการบริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือน 1 กรกฎาคม 2567 ถึง 30 มิถุนายน 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อคุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ ที่จัดให้แก่ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในสิ่งที่ต้องการระหว่างมารับบริการที่สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การบริการ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ กิจกรรม พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน ที่ส่งมอบการบริการที่ดีและเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งสร้าง ความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับการประกอบด้วย

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

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของผู้ให้บริการ เช่น มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย ให้การช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นอย่างดี และการแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ ความยุ่งยากของขั้นตอน และความยืดหยุ่นของขั้นตอน

4. ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ มีมาตรฐานเดียวกัน

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ประกอบด้วย ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัย

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ได้แก่ 1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา 2. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

ระดับความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการบริการของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ความหมายของความพึงพอใจ
ขอบข่ายของความพึงพอใจ
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
ความหมายของความคาดหวัง
องค์ประกอบของความคาดหวัง
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
ความหมายของคุณภาพบริการ
หลักการและแนวทางการให้บริการ
4. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์ณี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

จริยิทธิ์ เดชจรัสศรี (2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้ หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulator) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน Oskamps (n.d. อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541) คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมี 4 ปัจจัย คือ 1. ตัวลักษณะงาน

2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการโดยมีปัจจัยเกี่ยวเนื่องจากความต้องการพื้นฐานของผู้ที่มารับบริการตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าของสถานบริการมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในด้านบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งและความรู้สึกในด้านลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการไม่ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายดังที่ คาดหวังไว้

2. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

สุวรัตน์ จันทรพัธ (2558) การศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร นิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันออกไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะ แบ่ง

แยกกันไปทำคนละเล็กละน้อย งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมี ผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิด การท้าทายที่จะทำ งานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่ จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและ ความพอใจของบุคคล คือ

1.5 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำ ให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.6 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคน ภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมี จุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.7 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจดี และตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและ ค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรือ อารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัวรังเกียจ

2.2 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ขอบข่ายของความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินค่าโดยบุคคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งมี

ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า การนิเทศงาน เพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจ ในการรับบริการ (Service satisfaction) เป็นการประเมินค่าความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการ ต่อสถานบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งในการให้บริการ เป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

วรารณ รัชตะวรรณ (2539) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน บริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้นับเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการวันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม เป็นที่ยอมรับในสังคมการทำงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทศนคติของผู้ที่ได้รับการ
 ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการ ดังนี้คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการทำงาน
 มีผลต่อความคิด ทศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความ พึง
 พอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ
 หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับการบริการอย่างช้า
 เมื่อไร ชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงานหน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการ
 มีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจ ใน
 ขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
 เสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วย
 แนะนำ ชี้แจงในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลด
 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้
 ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการ เกิด
 ความพึงพอใจ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถาน
 บริการมีดังนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสถานบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา
 สถานภาพ สภาพการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน ปัจจัยของระบบการทำงานในสถานบริการ
 เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมของสถานบริการ เช่น สถานที่
 วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือ ทัศนคติของผู้
 ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ก่อให้เกิดการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและอำนวยความสะดวก
 สะดวกด้วยความเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ปราศจากอคติทำให้ผู้ที่มารับบริการ ได้รับการปฏิบัติโดย
 เท่าเทียมกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะ
 รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ ความหมาย
 ความคาดหวัง ดังนี้

สุนีย์ เจริญกุล (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ของ ความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือ การคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่ง ที่เป็นไปได้ ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์ เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำให้บางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

วิชุลดา งามปลอด (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่ บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำ สิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นไป

Mondy et al. (n.d. อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546) ได้ให้ความหมายว่า ความ คาดหวัง เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัย กำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ ตามที่คาดหวังไว้

Hersey and Blanchard (อ้างถึงใน ณภชนก กำลึงเกื้อ, 2541) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคล อื่น และคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความคาดหวังเป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกนึก คิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่า ควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเป็นไปตามความเป็นความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์

ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์ (2530) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึก คิดถึงความเป็นไปได้อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิม ของตน และ ความรู้สึกของบุคคลถึงเหตุการณ์หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรืออาจเป็น ความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของ บุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของ บุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะเป็นอย่างไรใน สถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนเอง รับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคล เหล่านี้ควรจะเป็นอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับงาน และตำแหน่งของตนแต่ละคนควรมี บทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะเอก บุคคล ต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น โดยอาศัยประสบการณ์ วิจารณญาณ หรือจิตใต้สำนึก ของบุคคลนั้น ที่ ยังไม่เกิดขึ้น แต่จะเกิดขึ้นในภายหน้าหรือในอนาคต หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรง ตามที่คาดหวังไว้ ย่อมส่งผลต่อความ พึงพอใจในด้านลบของบุคคลนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

Vroom (1964) กล่าวว่า โดยปกติคนจะพยายามที่จะได้ประโยชน์สูงสุด คนเราจะมี ทางเลือกหลายทาง และเขาก็จะเลือกทางที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาได้รับรางวัลซึ่งต้องการมากที่สุด เช่น การไปทำงานกับการอยู่บ้าน ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่า การไปทำงาน เขาก็จะเลือกการไม่ไปทำงาน เพราะคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่า การไปทำงาน

องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่ 2 ประเด็น คือ

1. การคาดหมายล่วงหน้าว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างในการที่เขาเลือกกระทำเช่นนั้น เป็นการประมาณการล่วงหน้าถึงความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้น

2. ทฤษฎีนี้จะรวมถึง 2 ปัจจัย สำคัญ คือ

2.1 ความคาดหวังในอัตราประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น (Expectancy)

2.2 คุณค่าหรือความพอใจหรือความชอบที่มีต่ออัตราประโยชน์นั้น (Valences)

ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง คนจะเลือกทำงานที่จะนำมาซึ่งรางวัลให้เขามากที่สุด ขณะที่ทฤษฎีความเสมอภาคทำนายว่าระดับความสามารถที่จะใช้นั้นขึ้นอยู่กับระดับของความเป็นธรรมของรางวัลที่ได้รับ ฉะนั้น จึงมีข้อควรคำนึง 2 ประการ คือ

1. องค์การจะต้องให้รางวัลแก่คนด้วยความเป็นธรรม เมื่อคนรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เขาก็จะไม่พอใจ อาจจะลดความพยายามหรือลาออกจากงาน

2. สิ่งสำคัญในการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันนั้น คนงานจะมองดูรางวัลในลักษณะเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ มากกว่าที่จะใช้เกณฑ์ของตนเองคนเดียว กล่าวคือ องค์การมิใช่จะให้ความสำคัญที่ว่า คนเราจะต้องการรางวัลแค่ไหน หากแต่องค์การจะต้องคำนึงว่าคนเราต้องการ รางวัลแค่ไหนเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ซึ่งทำงานเช่นเดียวกับเขา ความสำคัญจึงอยู่ที่การ เปรียบเทียบเชิงสังคม หรือเปรียบเทียบระหว่างบุคคลไม่ใช่จำนวนเงินสุทธิที่เขาได้รับ

Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2538) ได้ให้ข้อเสนอว่า คนงานมีเป้าหมาย ที่แน่นอน 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 จำนวนของผลกำไรที่เขาใช้ไปเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีนี้ให้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่า เป้าหมายที่ยากดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายนั้น จะต้องได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ดังนั้น จึงคาดหวังได้ว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายจะช่วยให้เขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเป็นเป้าหมายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแต่ฝ่ายเดียว เพราะการมีส่วนร่วมควรจะเพิ่ม Commitment และ Acceptance ซึ่งปรากฏว่าเป้าหมาย ที่กำหนดโดยบุคคลจะมีพลังมากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายที่มีผลกระทบต่อ Intention ของบุคคลก็เป็นสิ่งสำคัญ ตลอดจนเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง (Specific) และชัดเจนนั้นมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ส่วนเป้าหมายรวม (General goal) เช่น “Do your best” จะไม่บรรลุผล ทฤษฎีนี้จึงแตกต่างจากทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีความเสมอภาค กล่าวคือ Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2538) ให้ข้อคิดเห็นว่า แม้สิ่งจูงใจหรือรางวัลจะมีผลต่อการยอมรับและการมีความรับผิดชอบต่องานก็ตาม แต่ก็มิใช่ปัจจัยสำคัญ เป้าหมาย ต่างหากที่เป็นปัจจัยสำคัญ การที่คนเราจะเปรียบเทียบตอบแทนของเขากับคนอื่น ๆ หรือการคาดหวังจะได้รับผลตอบแทนสูงสุด ก็ต่อเมื่อสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อเป้าหมาย เป้าหมายยังเป็นสาเหตุของแรงจูงใจ มิใช่รางวัลเป็นสาเหตุดังที่เข้าใจ

จากแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังของการรับบริการสรุปได้ว่า 1. ความคาดหวังหมายถึงสิ่งที่คิดก่อนมารับบริการหรือความคิดเห็นของ บุคคลเกี่ยวกับการให้บริการก่อนที่จะได้รับบริการจริง 2. ความแตกต่างของความคาดหวังของ บุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้ มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่ต่าง กันไปตามแต่ละบุคคล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คำว่า คุณภาพบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service Quality ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่น ของ บุคคลหรือสิ่งของ

Parasuraman and Berry (อ้างถึงใน ซีรานูช ตีร์รัตน์, 2550) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ บริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้ บริการ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของ ลูกค้า ที่มีต่อการบริการ ว่าตรงหรือเหนือความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นผู้ตัดสิน คุณภาพ การบริการที่นำมาเสนอโดยพนักงานของธุรกิจนั้น ๆ

บุศยารัตน์ คู่เทียม (2548) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การจัดและ ส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับ บริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การ ให้บริการได้ตรงตามที่ถูกคำคาดหวัง

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

Bitner and Hubbert (อ้างถึงใน นฤมล พฤษศิริชัย, 2546) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ บริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่าง ๆ ว่า มีคุณภาพดีเลิศ หรือมีคุณภาพต่ำ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับ ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้าง ความ ประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการ เกิดความ จงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

หลักการและแนวทางการให้บริการ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากความไม่แน่นอนของการผลิตงานบริการ และ ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการและแนวทางการให้บริการไว้ หลากหลาย ดังนี้

เทียน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดี คือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ซึ่งหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ ในสิ่งที่เขาต้องการ

จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่า แคมี หัวใจให้บริการ (Service mind) ยังไม่เพียงพอ จึงเป็นที่มาของแนวคิด Service self หรือ “ชีวิตแห่ง การบริการ” โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจ การที่จิตใจพร้อม จะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดี ให้แก่ผู้รับบริการได้ แนวคิด Service self จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกกันเข้าเป็นชีวิต แห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญในการสร้างจิตใจบริการ มีดังนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ มีป้ายบอกสถานที่ มีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถอ่าน หรือติดต่อด้วยตนเองได้ไม่ต้องถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
2. เต็มใจให้บริการ ไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้ และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน
3. การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต
4. ไม่นิ่งดูตาย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ คิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้รับบริการ อยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้รับบริการได้ และให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการบอกให้ทำ
5. รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นได้เอง
6. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ โดยการเริ่มทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร
7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์การ ตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ
8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ
9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์การทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจที่จะให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์การ ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็น เรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี
10. การติดตามประเมินผลและมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผล

สะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

Knutson (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551) อาจารย์จากคณะกรรมการบริหาร แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ให้หลัก 10 ประการในการบริการไว้ดังนี้

1. ตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด เป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อและมีความต้องการรับบริการ หากผู้รับบริการได้รับ ประสบการณ์ที่ดี ก็ ย่อมนำมาซึ่งรายได้ อีกทั้งยังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านทางบอก ปากต่อปากอีกด้วย
 2. สร้างความประทับใจแรก ความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใด ๆ ที่ เกิดตามมามีความรุนแรงน้อยลง แต่หากความประทับใจแรกไม่ดี ไม่ว่าการบริการต่อ ๆ มาจะดีเพียงใดก็ยากที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการได้
 3. เต็มเต็มความต้องการของผู้รับบริการ เพราะความต้องการของผู้รับบริการ คือ งานของผู้ให้บริการ
 4. ทำให้ผู้รับบริการออกแรงน้อยที่สุด เพราะการบริการ คือการให้ทั้งความสะดวกและความสบายกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกสบายต่อเมื่อไม่ต้องออกแรงทำอะไร ๆ หน้าที่ การออกแรงจึงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ
 5. ช่วยการตัดสินใจของผู้รับบริการแต่ไม่ควรครอบงำการตัดสินใจ ในระหว่าง รับบริการ ผู้รับบริการอาจไม่สามารถตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ โดยอาจสอบถามหรือขอ ความเห็นจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงมีหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุดและควรปล่อยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง
 6. มองจากมุมมองของผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการว่าผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร
 7. รบกวณเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด
 8. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาอีก โดยต้องมีสิ่งพิเศษ (Something Extra) ที่อาจอยู่ในรูปสิ่งของหรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่ง
 9. ผู้รับบริการจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ รวมทั้งจะบอกต่อกับคนอื่นด้วย จึงเป็นความเสียหายหากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ประทับใจ
 10. มองผู้รับบริการเป็นเจ้าหนี้ที่ต้องตอบแทนด้วยบริการที่ดี
- สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้
1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้า ผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ
 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจ ของผู้รับบริการ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดหรือให้บริการ ได้ทัน ก่อนกำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน เพื่อ มุ่งประโยชน์ทั้งผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้

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

ชัยเสณฐ์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องพยายามตรวจสอบโดยตอบคำถาม ต่อไปนี้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ เหมาะสม หรือดีเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือไม่อย่างไร

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

ชัยเสณฐ์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องระลึกไว้เสมอขณะปฏิบัติ หน้าที่ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐาน 4 ประการ ประกอบด้วย

1. ได้รับความเข้าใจ ซึ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นเรื่องยากเพราะ ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคน แต่ถ้าตอบสนองได้โอกาสที่ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการหรือ แนะนำบอกต่อก็มีสูงขึ้น

2. รู้สึกได้ถึงการต้อนรับ เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการใน ทุก สถานการณ์ทุกสถานที่ การทักทายผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นมากและต้องแสดงออกจากใจ รวมทั้งต้อง เสนอตัวให้ความช่วยเหลือ

3. ได้รับความสะดวกสบาย เพราะความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ โดยเฉพาะเมื่อใช้บริการจากผู้ประกอบการก็ยิ่งคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ นอกจากนั้นวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานประกอบการก็ต้องอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

4. ได้รับความสำคัญ ผู้รับบริการต้องการได้รับความสำคัญและแตกต่างเมื่อเข้าไปใช้บริการ แนวคิดคุณภาพบริการได้รับการพัฒนาต่อยอดและนำไปสู่การสร้างแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) (Anwar, 2017)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

แบบจำลอง SERVQUAL ที่พัฒนาโดย Parasuraman et al. (1988) เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการประเมินคุณภาพบริการ การนำแบบจำลองนี้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาคุณภาพบริการของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการการรักษาพยาบาลจะช่วยให้เข้าใจมิติต่าง ๆ ของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของครูโรงเรียนเอกชนได้อย่างครอบคลุมมีการศึกษาวิจัยจำนวนมากเพื่อค้นหามิติของคุณภาพการบริการที่มีส่วนสำคัญต่อการประเมินคุณภาพพื้นฐานในบริบทของการบริการ การระบุปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากช่วยให้สามารถวัด ควบคุม และปรับปรุงการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าได้ (Parasuraman et al., 1988)

Parasuraman et al. (1988 cited in Anwar & Surarchith, 2015) ได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการไว้ 10 ประการ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาแบบจำลอง SERVQUAL โดยมีมิติเหล่านี้ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและตรงตามความคาดหวัง
2. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจของพนักงานในการช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถ (Competence) เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ระดับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน
5. อริยาบถ (Courtesy) รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าของพนักงาน เช่น ความเคารพ สุภาพ และเป็นมิตร
6. การสื่อสาร (Communication) คือ การส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์และความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตรายหรือความสงสัย
9. ความเข้าใจ/การรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowledge) คือ ความพยายามในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า เช่น การเรียนรู้ความต้องการเฉพาะของลูกค้า
10. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ

สรุปได้ว่า หลักการและแนวทางการให้บริการที่ดีนั้น มีความน่าเชื่อถือถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม แก่สถานการณ์ รวดเร็วตรงตามกำหนด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ สร้างความประทับใจและความทรงจำที่ดีให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการจะต้องมีหัวใจและร่างกายที่พร้อมจะให้บริการ ตระหนักถึงคุณค่าของ ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญช่วยเหลือ ให้ความกระจ่าง อำนวยความสะดวก เต็มเต็มความต้องการ และ ระบายเวลาผู้รับบริการให้

น้อยที่สุด พร้อมทั้งต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูลข่าวสารและเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี มีการติดตามประเมินผลและมีมาตรการ ประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และการปฏิบัติงานของคณาจารย์ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงานและการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 นับได้ว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้คณะฯ มีทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไป มีการระดมองค์กร ประกอบด้วยภาควิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages) และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges) เพื่อกำหนดตำแหน่งยุทธศาสตร์ของคณะฯ การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ในแผนยุทธศาสตร์เดิม ปีงบประมาณ 2566 โดยในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังกล่าว คณาจารย์ในฐานะหัวหน้าส่วนงาน ได้รับฟังเสียงจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและบุคลากรสายวิชาการ อีกทั้งยังได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการมาให้ความแนะนำทบทวนการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากการวิเคราะห์บริบทที่เปลี่ยนแปลง โอกาสและความท้าทาย ในการผลักดันให้คณะฯ ไปสู่ความเป็นเลิศและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 4 ด้าน นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้กำหนดค่าเป้าหมายเชิงปริมาณ เพื่อใช้ในการวัดความสำเร็จในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญที่กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2570

แผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบที่ทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจน นอกจากนี้แผนยุทธศาสตร์ยังช่วยทำให้บุคลากรในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกันที่จะ พัฒนาองค์กรไปยังจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการบรรลุ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีพันธกิจหลักในการ ผลิตบัณฑิตทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นคณะที่รวมสาขาวิชาที่มีความหลากหลาย นอกจากนี้ คณะฯ ยังมีพันธกิจในเรื่องการวิจัย บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการที่จะทำให้พันธกิจดังกล่าวข้างต้นประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่คณาจารย์ในฐานะหัวหน้าส่วนงานจะต้องวางแผนการ ดำเนินการหรือปฏิบัติการอย่างเป็นระบบ ประกอบกับสถานะปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนแต่ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์แนวทาง เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สะท้อนและ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค และทิศทางของมหาวิทยาลัยบูรพา ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้มีการวิเคราะห์บริบทที่เปลี่ยนแปลง โอกาสและความท้าทาย ในการผลักดันให้คณะฯ ไปสู่ความเป็นเลิศและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2564 – 2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566 –

2567) ทิศทาง ของแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 – 2579) และแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) มาประมวล เป็นแผนยุทธศาสตร์ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ไว้ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 HUSO Smart Education การพัฒนาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สู่สากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 HUSO Smart Research ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สู่ระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 HUSO Smart Wisdom การบริการวิชาการด้วยฐานปัญญาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 HUSO Smart Organization การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วิสัยทัศน์

“Humanities and Social Sciences for All: HUSO FOR ALL”

“มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สำหรับทุกคน”

ปรัชญา

สร้างคุณค่าแห่งสุนทรียภาพ รอบรู้วิชาการ เชิดชูคุณธรรม ค้ำจุนสังคม

พันธกิจ

1. SMART EDUCATION
2. SMART RESEARCH
3. SMART WISDOM
4. SMART ORGANIZATION

ค่านิยม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการโดยยึดถือ ค่านิยม (Shared Values) ดังต่อไปนี้ H = HAPPY (ทำงานอย่างมีความสุข) U = UNITY (ทำงานร่วมกันเป็นทีม) S = SOCIETY (มีความรับผิดชอบต่อสังคม) O = OUTCOME ORIENTED (มุ่งเน้นผลลัพธ์)

วัฒนธรรมองค์กร

MAKE IT HAPPEN, MAKE IT HAPPY

ทำทุกอย่างให้เกิดขึ้นด้วยจิตใจที่เป็นสุข

แนวคิดนโยบายและกลยุทธ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นคณะที่เก่าแก่และเป็นคณะที่ใหญ่ถึงแม้จะมีจุดเน้นทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์แต่ก็เต็มไปด้วยความหลากหลายในหลายมิติ ทั้งหลักสูตร ภาควิชา ช่วงวัยของบุคลากร (Generation) นิสิต ฯลฯ ประเด็นที่ท้าทายในการบริหารคือการรวมพลังเป็นหนึ่งภายใต้ความหลากหลายนั้น

ด้วยความที่เป็นคณะเก่าแก่และรับผิดชอบการสอนรายวิชาทั่วไปมาเป็นเวลานาน จึงทำให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์โดดเด่นในเรื่องการสอน ซึ่งเป็นสิ่งที่คณะฯ จักต้องยังคงจุดแข็งนี้ไว้และพัฒนาต่อยอดต่อไปสู่การจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ในขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมงานด้านการวิจัยที่มีลักษณะบูรณาการก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมโดยเฉพาะผลกระทบในพื้นที่ (Impact) และการ

มุ่งสู่ความเป็นนานาชาติอันนำไปสู่การบริการวิชาการต่อสังคม ซึ่ง 3 พันธกิจนี้ เป็นสิ่งที่ต้องขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กัน

ประการสุดท้าย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีจุดแข็งทางด้านภาษา ซึ่งปัจจุบันเปิดสอน 6 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาเกาหลี และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องส่งเสริมและต่อยอด โดยจะกำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ทั้งด้านการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการ

จากการวิเคราะห์บริบทที่เปลี่ยนแปลง โอกาสและความท้าทาย ในการผลักดันให้คณะฯ ไปสู่ความเป็นเลิศและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัดไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 HUSO Smart Education การพัฒนาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สู่สากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 HUSO Smart Research ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สู่ระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 HUSO Smart Wisdom การบริการวิชาการด้วยฐานปัญญาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 HUSO Smart Organization การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

สรุปจากแนวคิดนโยบายและกลยุทธ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามแผน

ยุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ 2567-2570 ได้มีการเปลี่ยนแปลง และกำหนดยุทธศาสตร์ ไว้ 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำยุทธศาสตร์ที่ 4 HUSO Smart Organization การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มาพัฒนาต่อยอดในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ และ ระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา นำไปสู่การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา

1. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา

รหัสและชื่อหลักสูตร

รหัส: 25440191101001

ภาษาไทย: หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา

ภาษาอังกฤษ: Master of Arts Program in Thai Studies

ชื่อปริญญาและสาขาวิชา

ชื่อปริญญาภาษาไทย: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ไทยศึกษา)

ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ: Master of Arts (Thai Studies)

อักษรย่อภาษาไทย: ศศ.ม. (ไทยศึกษา)

อักษรย่อภาษาอังกฤษ: M.A. (Thai Studies)

วิชาเอก ไม่มี

จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตร

แผน ก แบบ ก 2 ไม่น้อยกว่า 36 หน่วยกิต

รูปแบบของหลักสูตร

รูปแบบ

☒ หลักสูตรปริญญาโท

ภาษาที่ใช้

☒ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาไทย

☐ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาต่างประเทศ

☐ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษบางรายวิชา)

การรับเข้าศึกษา

☐ รับเฉพาะนิสิตไทย

☐ รับเฉพาะนิสิตต่างชาติ

☒ รับทั้งนิสิตไทยและนิสิตต่างชาติ (นิสิตต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี)

ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น

☒ เป็นหลักสูตรของสถาบันโดยเฉพาะ

☐ เป็นหลักสูตรที่ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากสถาบันอื่น

ชื่อสถาบัน.....

รูปแบบของความร่วมมือสนับสนุน

☐ EEC model

☐ CWIE

☐ อื่น ๆ ระบุ

☐ เป็นหลักสูตรร่วมกับสถาบันอื่น/ หน่วยงานอื่น

ชื่อสถาบัน.....ประเทศ.....

รูปแบบของการร่วม

☐ ร่วมมือกัน โดยสถาบันฯ เป็นผู้ให้ปริญญา

☐ ร่วมมือกัน โดยสถาบันฯอื่น เป็นผู้ให้ปริญญา

☐ ร่วมมือกัน โดยผู้ศึกษาอาจได้รับปริญญาจากสองสถาบัน (หรือมากกว่า 2 สถาบัน)

การให้ปริญญาแก่ผู้สำเร็จการศึกษา

☒ ให้ปริญญาเพียงสาขาวิชาเดียว

☐ ให้ปริญญามากกว่า 1 สาขาวิชา (เช่น ทวิปริญญา)

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

สถานภาพของหลักสูตรและการพิจารณาอนุมัติ/เห็นชอบหลักสูตร

- ☐ หลักสูตรใหม่ พ.ศ. เปิดสอน ภาคการศึกษา ปีการศึกษา
- ☒ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565 เปิดสอน ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565
ปรับปรุงจากหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา หลักสูตรปรับปรุง

พ.ศ. 2560

- ☒ สภาวิชาการให้ความเห็นชอบหลักสูตรในการประชุม ครั้งที่ 11/2564
วันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564
- ☒ สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบหลักสูตรในการประชุม ครั้งที่ 1/2565
วันที่ 22 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565

ความพร้อมในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

หลักสูตรมีความพร้อมในการเผยแพร่คุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในปีการศึกษา 2566

อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

1. นักวิชาการ นักวิจัย ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน และนักวิชาการอิสระด้านไทยศึกษา
2. ข้าราชการ พนักงาน ผู้บริหารภาครัฐหรือเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมไทย

3. ผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ ที่ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับไทยศึกษามาประกอบอาชีพ

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

- (1) นายธนิต โตดิเทพย์ เลขประจำตัวประชาชน 3-1005-0193x-xx-x
ปร.ด. (ไทยศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2556
ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2551
ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจระหว่างประเทศ) สถาบันราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2547
ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 4 เรื่อง
- (2) นายมนตรี วิวาร์สุข เลขประจำตัวประชาชน 3-2510-0020x-xx-x
Ph.D. (Southeast Asian and Southwest Pacific Studies) Jawaharlal Nehru University, India พ.ศ. 2552
M.Phil. (Southeast Asian and Southwest Pacific Studies) Jawaharlal Nehru University, India พ.ศ. 2549
M.A. (Philosophy) Madras Christian College, India พ.ศ. 2545
พร.บ. (ปรัชญา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2543
ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 4 เรื่อง
- (3) นายเทพพร มังธานี เลขประจำตัวประชาชน 2-4708-0000x-xx-x
ปร.ด. (วิจัยศิลปะและวัฒนธรรม) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559
อ.ม. (จริยศาสตร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2542

ศษ.บ. (ประถมศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2538

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 4 เรื่อง

สถานที่จัดการเรียนการสอน

☒ ในสถานที่ตั้ง

☐ นอกสถานที่ตั้ง ได้แก่

สถานการณ์ภายนอกหรือการพัฒนาที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการวางแผนหลักสูตร

สถานการณ์หรือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

เมื่อพิจารณาสถานการณ์และปรากฏการณ์ของโลกของความทันสมัย ที่ได้มีการเชื่อมโยงทางด้านเศรษฐกิจร่วมกันและการแข่งขันทางการค้าเพิ่มมากขึ้น ผลกระทบด้านหนึ่งที่สำคัญคือการชะลอตัวและความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจซึ่งทำให้ประเทศไทยติดกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ประสพกับปัญหาของความล่าช้าต่อการยกระดับเป็นประเทศที่มีรายได้ขั้นสูง ประกอบกับการลดลงของผลผลิตภาพการผลิตของปัจจัยการผลิตรวม (Total Factor Productivity: TFP) สังคมไทยจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจในแทบทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ตลอดจนวัฒนธรรมที่หลากหลายได้ถูกแปรเปลี่ยนให้มีมูลค่า ผ่านการประกอบสร้างขึ้นจากทุนทางสังคมและประวัติศาสตร์ของผู้คนในระดับภูมิภาค เพื่อใช้เป็นรากฐานในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวสู่สร้างรายได้เปรียบทางด้านต้นทุนและแรงงานของชาติได้

ในขณะที่ข้อจำกัดด้านบุคลากรทางการวิจัยและการพัฒนาประเทศที่มีความขาดแคลนต่อการส่งเสริมการวิจัยนวัตกรรมทางด้านวัฒนธรรมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในการบูรณาการ ภูมิปัญญาของท้องถิ่น การสร้างความรู้สู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม แนวทางการศึกษาไทยศึกษาจะทำหน้าที่บูรณาการศาสตร์ทางด้านเศรษฐกิจระดับมหภาคกับบริบทในระดับชาติ ถูกร้อยเรียงเข้ากับวัฒนธรรมของไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้เกิดความสามารถเชื่อมโยงศาสตร์ต่าง ๆ และทำความเข้าใจปรากฏการณ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนกระบวนการสร้างคุณค่าทางวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาการศึกษาศักยภาพทางเศรษฐกิจของชาติให้มีความเข้มแข็ง มีภูมิฐานทานในระดับภูมิภาคที่ได้รับผลกระทบจากการขยายตัวของระบบโลกาภิวัตน์

สถานการณ์หรือการพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม

การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางด้านสังคม ได้แก่การที่ประชากรภายในประเทศมีสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นขณะที่ประชากรในวัยเด็กจนกระทั่งวัยทำงานมีแนวโน้มลดลง ระบบสังคมในระดับรากฐาน ได้แก่ลักษณะของครัวเรือนไทยมีขนาดลดลงและรูปแบบของครัวเรือนมีหลากหลายมากขึ้น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมและครอบครัวเปลี่ยนแปลงไปครอบครัวมีความเสี่ยงต่อการล่มสลาย ประกอบกับวัฒนธรรมไทยที่ดั่งามเริ่มเสื่อมถอยผู้คนเริ่มเห็นแก่ตัว ไม่รู้จักเสียสละ ไม่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขาดความรับผิดชอบ และมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น

รูปแบบวัฒนธรรมบางอย่างถูกรื้อฟื้นสร้างขึ้นใหม่และบางอย่างถูกลบเลือนออกไปจากความทรงจำ กระบวนการเคลื่อนย้ายของผู้คนต่างชาติที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและมีความรวดเร็ว จึงได้มีการนำเอาวัฒนธรรมต้นทางผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายส่งผลให้สังคมไทยมีแนวโน้มเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้น ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวไทยศึกษาที่มีสถานะในเชิงสหวิทยาการมี

ความสามารถในการเชื่อมโยงเรียงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างลุ่มลึก มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ทำนุบำรุง อนุรักษ์ รื้อฟื้น สร้างสรรค์ ตลอดจนการทำความเข้าใจเพื่อการอธิบาย การนำเสนอแนวทางออกให้กับสังคม นอกจากนี้สถานการณ์ปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้คนได้กลายเป็นปัญหาสำคัญทางสังคมของประเทศไทยและการไม่ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคม ดังนั้นไทยศึกษาที่มีวิธีการศึกษาที่หลากหลาย ได้แก่ มิติทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรมในระดับภูมิภาคท้องถิ่น และการทำความเข้าใจต่อบริบทในทุกระดับ จะสร้างองค์ความรู้สู่การพัฒนาวัฒนธรรม เสนอนโยบายแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับสังคมได้อย่างเหมาะสม

ผลกระทบจาก ข้อ 11.1 และ 11.2 ต่อการพัฒนาหลักสูตรและความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

การพัฒนาหลักสูตร

การปรับปรุงหลักสูตรจึงทำให้มีลักษณะการเรียนรู้ร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และแตกต่างของผู้เรียนและผู้สอน เสริมสร้างทักษะในการแสวงหาความรู้ การวิเคราะห์การสังเคราะห์ ยุกระดับให้กลายเป็นองค์ความรู้ ในมิติที่รอบด้านได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประวัติศาสตร์ ท้องถิ่นวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์ และการพัฒนาองค์ความรู้ในทางแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นรากฐานทางวิชาการ

ความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา มีพันธกิจในการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เสริมสร้าง เสรีภาพทางวิชาการ และการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิตบนพื้นฐานของหลักคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ให้บริการทางวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา รวมทั้งแสดงบทบาทนำในการพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับพันธกิจดังกล่าว ดังนี้

1. ดำเนินการจัดการเรียนการสอนอย่างเสมอภาค เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ มุ่งให้บัณฑิตมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มุ่งสร้างนักวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านไทยศึกษาที่หลากหลาย ประยุกต์องค์ความรู้สู่สังคมและเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ในระดับสากล ให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในสังคมที่มีความเป็นพลวัตสูงได้
3. มีความสามารถเชื่อมโยงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะได้แก่ ทำนุบำรุง วัฒนธรรมและศาสนา ตลอดจนการนำความรู้สู่การพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ความสัมพันธ์กับหลักสูตรอื่นที่เปิดสอนในคณะ/ภาควิชาอื่นของมหาวิทยาลัย

รายวิชาที่เปิดสอนโดยคณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่น

ไม่มี

รายวิชาที่เปิดสอนให้คณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่น

ไม่มี

การบริหารจัดการ

ไม่มี

2. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา

รหัสและชื่อหลักสูตร

รหัส: 25490191110669
 ภาษาไทย: หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา
 ภาษาอังกฤษ: Doctor of Philosophy Program in Thai Studies

ชื่อปริญญา

ชื่อปริญญาภาษาไทย: ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ไทยศึกษา)
 ชื่อปริญญาภาษาอังกฤษ: Doctor of Philosophy (Thai Studies)
 อักษรย่อภาษาไทย: ประ.ด. (ไทยศึกษา)
 อักษรย่อภาษาอังกฤษ: Ph.D. (Thai Studies)

วิชาเอก ไม่มี

จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตร

แบบ 2.1 เรียนรายวิชาและทำดุษฎีนิพนธ์ ไม่น้อยกว่า 48 หน่วยกิต

รูปแบบของหลักสูตร**รูปแบบ**

☒ หลักสูตรปริญญาเอก

ภาษาที่ใช้

- ☒ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาไทย
☐ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาต่างประเทศ
☐ หลักสูตรจัดการศึกษาเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษบางรายวิชา)

การรับเข้าศึกษา

- ☐ รับเฉพาะนิสิตไทย
☐ รับเฉพาะนิสิตต่างชาติ
☒ รับทั้งนิสิตไทยและนิสิตต่างชาติ (นิสิตต่างชาติที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี)

ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยอื่น

- ☒ เป็นหลักสูตรของสถาบันโดยเฉพาะ
☐ เป็นหลักสูตรที่ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากสถาบันอื่น

ชื่อสถาบัน.....

รูปแบบของความร่วมมือสนับสนุน

- ☐ EEC model
☐ CWIE
☐ อื่น ๆ ระบุ

- ☐ เป็นหลักสูตรร่วมกับสถาบันอื่น/ หน่วยงานอื่น

ชื่อสถาบัน.....ประเทศ.....

รูปแบบของการร่วม

- ☐ ร่วมมือกัน โดยสถาบันฯ เป็นผู้ให้ปริญญา
☐ ร่วมมือกัน โดยสถาบันฯอื่น เป็นผู้ให้ปริญญา

- ☐ ร่วมมือกัน โดยผู้ศึกษาอาจได้รับปริญญาจากสองสถาบัน (หรือมากกว่า 2 สถาบัน)

การให้ปริญญาแก่ผู้สำเร็จการศึกษา

- ☒ ให้ปริญญาเพียงสาขาวิชาเดียว
- ☐ ให้ปริญญามากกว่า 1 สาขาวิชา (เช่น ทวิปริญญา)
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

สถานภาพของหลักสูตรและการพิจารณาอนุมัติ/เห็นชอบหลักสูตร

- ☐ หลักสูตรใหม่ พ.ศ. เปิดสอน ภาคการศึกษา ปีการศึกษา
- ☒ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565 เปิดสอน ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2565
ปรับปรุงจากหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา
หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560
- ☒ สภาวิชาการให้ความเห็นชอบหลักสูตรในการประชุม ครั้งที่ 11/2564
วันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564
- ☒ สภามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบหลักสูตรในการประชุม ครั้งที่ 1/2565
วันที่ 22 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565
- ☐ สภาวิชาชีพ.....เห็นชอบหลักสูตรในการประชุม ครั้งที่
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ความพร้อมในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

หลักสูตรมีความพร้อมในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐาน
คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในปีการศึกษา 2567

อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

1. นักวิชาการ นักวิจัย ครู อาจารย์ ในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน และ
นักวิชาการอิสระด้านไทยศึกษา
2. ข้าราชการ พนักงาน ผู้บริหารของภาครัฐหรือเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับสังคมและ
วัฒนธรรมไทย
3. ผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ ที่ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับไทยศึกษามาประกอบอาชีพ

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

- (1)นายเทพพร มังธานี เลขประจำตัวประชาชน 2-4708-0000x-xx-x
ปร.ด. (วิจัยศิลปะและวัฒนธรรม) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559
อ.ม. (จริยศาสตร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2542
ศษ.บ. (ประณมศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2538

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 4 เรื่อง

- (2)นายมนตรี วิวาทสุข เลขประจำตัวประชาชน 3-2510-0020x-xx-x
Ph.D. (Southeast Asian and Southwest Pacific Studies) Jawaharlal Nehru
University, India พ.ศ. 2552

M.Phil. (Southeast Asian and Southwest Pacific Studies) Jawaharlal Nehru University, India พ.ศ. 2549

M.A. (Philosophy) Madras Christian College, India พ.ศ. 2545

พธ.บ. (ปรัชญา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2543

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 5 เรื่อง

(3)นายธนิต โตอติเทพย์ เลขประจำตัวประชาชน 3-1005-0193x-xx-x

ปร.ด. (ไทยศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2556

ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2551

ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจระหว่างประเทศ) สถาบันราชภัฏพระนคร พ.ศ.2547

ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ผลงานทางวิชาการในรอบ 5 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2561-2565) จำนวน 4 เรื่อง

สถานที่จัดการเรียนการสอน

☒ ในสถานที่ตั้ง

☐ นอกสถานที่ตั้ง ได้แก่

สถานการณ์ภายนอกหรือการพัฒนาที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการวางแผนหลักสูตร

1. สถานการณ์หรือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพาดังอยู่ในพื้นที่โครงการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวของชุมชนเมืองสูง มีการย้ายถิ่นฐานของประชากรจากภูมิภาคอื่น ๆ เข้าทำงานและตั้งถิ่นฐานเป็นจำนวนมาก และอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย ซึ่งนับเป็นพื้นที่สำคัญมีลักษณะพิเศษของพื้นที่ กล่าวคือ บริบทของพื้นที่ที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรมเนื่องจากตั้งอยู่จุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของภูมิภาคอาเซียน มีเส้นทางคมนาคมที่สามารถพัฒนาเชื่อมโยงไปยังประเทศจีนและอินเดียได้อย่างสะดวก เป็นพื้นที่มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง มีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญประกอบด้วย ท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง ท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) รถไฟทางคู่ และสนามบินอู่ตะเภา มีเมืองพัทยาซึ่งถูกกำหนดให้เป็นเขตปกครองพิเศษที่กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก รวมทั้งยังมีพื้นที่เพียงพอสำหรับรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม ทำให้เป็นแหล่งรวมความหลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นสังคมพหุวัฒนธรรมแห่งหนึ่งของภูมิภาคอาเซียนและของโลก เนื่องจากเป็นเป้าหมายของผู้คนในภูมิภาคอาเซียนและทั่วโลกซึ่งมาจากวัฒนธรรมที่หลากหลาย พื้นที่ภาคตะวันออกจึงนับเป็นพื้นที่ที่รัฐบาลให้ความสำคัญมาทุกยุคทุกสมัย

เมื่อพิจารณาสถานการณ์และปรากฏการณ์ภายนอกที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยได้มีนโยบายยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580) โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ครอบคลุมการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้มีความเชื่อมโยงกัน สังคมไทยโดยเฉพาะในพื้นที่ภาคตะวันออก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจในแทบทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ตลอดจนวัฒนธรรมที่หลากหลายได้ถูกแปรเปลี่ยนให้มีมูลค่า ผ่านการประกอบ

สร้างขึ้นจากทุนทางสังคมและประวัติศาสตร์ของพื้นที่ เพื่อใช้เป็นรากฐานในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวสู่สร้างรายได้เปรียบทางด้านต้นทุนและแรงงานของชาติ

ในขณะเดียวกัน สังคมไทยมีข้อจำกัดด้านบุคลากรทางการวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ และยังขาดการส่งเสริมการวิจัยนวัตกรรมทางด้านสังคมและวัฒนธรรมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในการบูรณาการภูมิปัญญาของท้องถิ่น การสร้างความรู้ใหม่สู่การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในบริบทใหม่ การจัดการเรียนการสอนตามแนวทางของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา จะทำหน้าที่บูรณาการศาสตร์ทางด้านเศรษฐกิจระดับทั้งจุลภาคและมหภาค เข้ากับวิถีวัฒนธรรมของไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างเป็นเหตุเป็นผล นำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การสร้างสรรค์ศิลปะและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ตลอดจนกระบวนการสร้างคุณค่าทางวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาและสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจของชาติให้มีความเข้มแข็ง มีภูมิฐานทนในระดับภูมิภาคในท่ามกลางกระแสของโลกาภิวัตน์

2. สถานการณ์หรือการพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม

ปัจจุบันประเทศไทยในยุค 4.0 ในแง่ของเศรษฐกิจพยายามก้าวผ่านการลงทุนที่มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองโดยขาดมิติทางวัฒนธรรม มีการกระตุ้นส่งเสริมจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐให้เกิดกระแสนิยมที่มุ่งถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative economy) ซึ่งหมายถึง การสร้างมูลค่าหรือการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนพื้นฐานของการใช้องค์ความรู้ การศึกษา การสร้างสรรค์งาน และการใช้ทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับอัตลักษณ์หรือรากฐานทางวัฒนธรรม การส่งสมความรู้ของสังคมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา จะสามารถตอบรับกับกระแสเศรษฐกิจบนพื้นฐานวัฒนธรรมข้างต้นได้อย่างดี ด้านผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะเมื่อประชากรภายในประเทศมีสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ประชากรในวัยเด็กและวัยทำงานมีแนวโน้มลดลง ระบบสังคมในระดับรากฐาน ได้แก่ ระบบครัวไทยที่มีขนาดเล็กลงและรูปแบบของครัวเรือนมีหลากหลายมากขึ้น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมและครอบครัวเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ระบบครอบครัวมีความเสี่ยงต่อการล่มสลาย ประกอบกับวัฒนธรรมไทยที่ดั้งเดิมเริ่มเสื่อมถอย ผู้คนขาดจิตอาสาและเสียสละ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ในสังคมลดลงในขณะที่สังคมเน้นความเป็นส่วนตัวมากขึ้น อีกทั้งรูปแบบวัฒนธรรมบางอย่างถูกรื้อฟื้นสร้างขึ้นใหม่และบางอย่างถูกลบเลือนออกไปจากความทรงจำ ประกอบกับกระบวนการเคลื่อนย้ายของผู้คนต่างชาติที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและมีความรวดเร็ว ได้นำเอาวัฒนธรรมต้นทางมาผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นที่หลากหลายส่งผลให้สังคมไทยมีแนวโน้มเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมมากขึ้น ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา ซึ่งมีสถานะในเชิงสหวิทยาการ จะสามารถเชื่อมโยงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างลุ่มลึก มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ ฟื้นฟู และสร้างสรรค์ ตลอดจนสามารถอธิบาย เพื่อทำความเข้าใจและเสนอแนวทางออกให้กับสังคม

นอกจากนี้สถานการณ์ปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้คนได้กลายเป็นปัญหาสำคัญทางสังคมของประเทศไทยและการไม่ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่างได้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในสังคม ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนที่มีวิธีการศึกษาที่หลากหลาย ได้แก่ มิติทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม

วัฒนธรรมในระดับภูมิภาคท้องถิ่น และการทำความเข้าใจต่อบริบทในทุกระดับ จะสร้างองค์ความรู้ใหม่สู่การพัฒนาวัฒนธรรมทางสังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหให้กับสังคมได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลกระทบต่อการพัฒนาหลักสูตรและความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของสถาบัน

1. การพัฒนาหลักสูตร

การปรับปรุงหลักสูตรจึงทำให้มีลักษณะการเรียนรู้ร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและแตกต่างของผู้เรียนและผู้สอน เสริมสร้างทักษะในการแสวงหาความรู้ การวิเคราะห์การสังเคราะห์ การประเมินองค์ความรู้และยกระดับไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม การสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อทำความเข้าใจและการนำเสนอแนวทางการพัฒนาสังคมไทย ในมิติที่รอบด้านได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ การเมือง ประวัติศาสตร์ ท้องถิ่นวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์

2. ความเกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยบูรพา มีพันธกิจในการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม เสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการ และการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิตบนพื้นฐานของหลักคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนางานองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ ให้บริการทางวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา รวมทั้งแสดงบทบาทนำในการพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับพันธกิจดังกล่าว ดังนี้

2.1 ดำเนินการจัดการเรียนการสอนอย่างเสมอภาค เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ มุ่งให้นิสิตมีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

2.2 มุ่งสร้างนักวิจัยเพื่อพัฒนางานองค์ความรู้ด้านไทยศึกษาที่หลากหลาย ประยุกต์องค์ความรู้สู่สังคมและเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ในระดับสากล ให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในสังคมที่มีความเป็นพลวัตสูงได้

2.3 มีความสามารถเชื่อมโยงส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะได้แก่ ทำนุบำรุง วัฒนธรรมและศาสนา ตลอดจนการนำความรู้สู่การพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ความสัมพันธ์กับหลักสูตรอื่นที่เปิดสอนในคณะ/ภาควิชาอื่นของสถาบันหลักสูตรที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร

รายวิชาที่เปิดสอนโดยคณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่น

ไม่มี

รายวิชาที่เปิดสอนให้คณะ/ภาควิชา/หลักสูตรอื่น

ไม่มี

การบริหารจัดการ

ไม่มี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปนิดา ดำรงสุสกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษาความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติระดับ 0.01 และความคาดหวังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถาบันความพึงพอใจด้านบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความคาดหวังด้านบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มัทนา โทบุรินทร์ (2565) ศึกษาเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเรียน การสอน ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านประชาสัมพันธ์ และ ด้านการวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก

สาลิณี จันทรเจริญ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) และมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$) 2) นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับ ความคาดหวัง และ3) นักศึกษาที่มี รหัส เพศ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา สถาบันที่จบการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลา ที่มีประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรรณพนัช จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังต่อหลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.40$) และความพึงพอใจต่อหลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.87$) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับ ความคาดหวัง พบว่า เหตุผลในการเลือกศึกษาต่อที่แตกต่างกัน และประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนการสอนทั้ง 6 ด้าน (ด้านหลักสูตร/รายวิชา ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและ ประเมินผลการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการให้บริการทางวิชาการของหน่วยสนับสนุนการศึกษา) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่มีต่อหลักสูตร การเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มสาขาวิชา (ชื่อปริญญา) ที่กำลังศึกษาอยู่ในปัจจุบันที่แตกต่างกัน และประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการหลักสูตรการเรียนการ

สอนทั้ง 6 ด้าน (ด้านหลักสูตร/รายวิชา ด้านการจัด การเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัด และประเมินผลการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียน การสอน และด้านการให้บริการทาง วิชาการของหน่วยสนับสนุนการศึกษา) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนิสิต ชั้นปีที่ 1 ปี การศึกษา 2562 ที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สูตรรัตน์ จันท์พุธ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.การ เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการ ให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่คณะวิชา อาชีพ รายได้ พบว่า มี ความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของ บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน

สรุปความสอดคล้อง และเปรียบเทียบความแตกต่าง จากการทบทวนวรรณกรรมและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 ท่านสรุปได้ ดังนี้

1. ความสอดคล้อง:

- ทุกงานวิจัยสะท้อนว่านักศึกษามีระดับ ความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ใน ระดับสูงถึงสูงมากที่สุด
- ปัจจัยด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ และ คุณภาพของบริการหรือสิ่งสนับสนุน เป็น องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อทั้งความพึงพอใจและความคาดหวัง
- การเปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบทั้งงานที่แตกต่างและไม่แตกต่าง ซึ่งให้มุมมองหลากหลายแก่การอ้างอิง
- แนวทางในการนำผลงานวิจัยมาสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการแก่นักศึกษาให้ดีขึ้น

2. ความแตกต่าง:

- บางงานพบว่า ความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง (สาลินี จันท์เจริญ) ในขณะที่ บางงานพบว่า ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ (พรรณพนัช จันทา)
- ระดับของผลลัพธ์แตกต่างกันไปตามกลุ่มตัวอย่างและบริบท เช่น ระดับปริญญาตรี vs บัณฑิตศึกษา, การเน้นที่หลักสูตร vs การเน้นบริการโดยรวม
- ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความแตกต่างไม่เหมือนกันในแต่ละงาน ทำให้การวิจัยมี พื้นที่ในการอธิบายเพิ่มเติม
- แนวทางในการนำผลงานวิจัยมาสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ แก่นักศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการต่างกัน การบริการอาจจะต้อง

แตกต่างกันด้วยเช่นกันเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 HUSO Smart Organization การบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

ประชากรในการวิจัย

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างปีการศึกษา 2560 จนถึงปีการศึกษา 2566 จำนวน 42 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย เก็บข้อมูลกับประชากรทั้งหมดจำนวน 42 คน คิดเป็น 100 % (ข้อมูลจากระบบ <https://reg.buu.ac.th/registrar/home.asp> สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

ตาราง 3-1

ประชากรในการวิจัยแต่ละหลักสูตร

ปีการศึกษาที่เข้า ศึกษา	จำนวนประชากร (คน)	
	หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา
ปี 2566	3	1
ปี 2565	2	2
ปี 2564	4	10
ปี 2563	-	7
ปี 2562	6	2
ปี 2561	3	-
ปี 2560	-	2
รวม	18 คน	24 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเอกสาร การทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed from Questionnaire) ลักษณะแบบมีตัวเลือก จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสัญชาติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา โดยมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed form Questionnaire) ลักษณะแบบมีตัวเลือก จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ ประกอบด้วย 1. ประเพณีของบริการที่รับบริการ 2. ความถี่ในการเข้ารับบริการ 3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed form Questionnaire) ลักษณะแบบมีตัวเลือก จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 3. ด้านกระบวนการให้บริการ 4. ด้านคุณภาพของการบริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed form Questionnaire) ลักษณะแบบมีตัวเลือก จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ ประกอบด้วย 1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 3. ด้านกระบวนการให้บริการ 4. ด้านคุณภาพของการบริการ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการให้บริการแล้วนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดความพึงพอใจ และความคาดหวัง จากงานวิจัยของสุดารัตน์ จันทร์พุด (2558) เป็นแนวในการสร้างแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณพิลาศ กุลติลก

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิศ โตอติเทพย์

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยณรงค์ เครือนวน

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรอื่นในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจแจกแจงรายข้อ (Discrimination) โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Product-Moment Correlation Coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ได้ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง .20 -.72

6. นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดย หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .92

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และมีความสมบูรณ์ ไปทำการเก็บข้อมูล กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 42 คน

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากสาขาวิชาไทยศึกษา และคณะฯ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยไปยังนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
2. ผู้วิจัยทำการนัดหมายวัน - เวลา ในการขอเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 42 คน
3. ผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยทั้งประโยชน์ทางตรงและประโยชน์ทางอ้อมกับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกครั้งที่เก็บข้อมูลการวิจัยประกอบกับการแจกเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (AF 06-02) และเอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (AF 06-03.01)
4. ผู้วิจัยอธิบายคำชี้แจงและรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ฟังจนเข้าใจครบถ้วน การเก็บข้อมูลวิจัยเป็นไปโดยสมัครใจ โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่ยินยอมและเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น ผู้วิจัยและคณะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 42 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
5. ผู้วิจัยนำไปแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยตามขั้นตอนการวิจัยต่อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลจากการที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยกับนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนน้ำหนักแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแยกวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชา
ไทยศึกษา นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ
สาขาวิชาไทยศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของ
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งเรียงจากความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
ของลิเคอร์ (Best & Kahn, 1993, p. 247) นำมากำหนดขนาดคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงใจ/ความคาดหวังมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงใจ/ความคาดหวังมาก
3	หมายถึง	ความพึงใจ/ความคาดหวังปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงใจ/ความคาดหวังมาน้อย
1	หมายถึง	ความพึงใจ/ความคาดหวังน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดความพึงพอใจและความ
คาดหวังที่ 5 ระดับ โดยเอาคะแนนเฉลี่ย (μ) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด กำหนดเป็นเกณฑ์และแปล
ความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535,
หน้า 23-24)

4.51-5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ/มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ/มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ/มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ/มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ/มีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อ
การให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การ
วิเคราะห์ค่าน้ำหนักความแตกต่าง (Effect Size: E.S.) โดยใช้สูตรคำนวณหา Effect size (Cohen,
1988) ดังนี้

$$ES = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\text{pooled } SD}$$

$$\text{Pooled } SD = \sqrt{SD_1^2 + SD_2^2}$$

โดยมีเกณฑ์ดังนี้ (Howell, 1997, p. 217)

ไม่เกิน .20 หมายถึง ไม่แตกต่าง

ตั้งแต่ .20 - .49 หมายถึง แตกต่างน้อย

ตั้งแต่ .50 - .79 หมายถึง แตกต่างปานกลาง

ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป หมายถึง แตกต่างมาก

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่อยู่ในขอบเขตการศึกษา ไม่ได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนั้น ค่าต่าง ๆ ที่คำนวณได้จากข้อมูล เช่น ค่าเฉลี่ย หรือค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จึงไม่ใช่ค่าประมาณ แต่เป็นค่าพารามิเตอร์ (Parameter) ที่แท้จริงของประชากร การรายงานเพียงค่าความแตกต่างของคะแนนดิบ อาจไม่สามารถสื่อถึงขนาดของความแตกต่างที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงยังคงเลือกใช้ขนาดอิทธิพล (Effect Size) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในบริบทของการศึกษาประชากรทั้งหมดนี้ Effect Size จะทำหน้าที่สำคัญในการตอบคำถามว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงนั้น มีขนาดมากน้อยเพียงใด ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้คำนวณค่า Effect Size โดยใช้สถิติ Cohen's d เพื่อบรรยายขนาดความแตกต่าง

4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาดำเนินการตามความมุ่งหมายของการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ โดยเลือกเฉพาะวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
2. การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความแตกต่าง (Effect Size: E.S.) โดยใช้สถิติ Cohen's d

การพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ทำให้นักวิจัย ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมในการวิจัย เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา (Burapha University Institutional Review Board) และได้รับเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ใบรับรองเลขที่ IRB2-123/2567 ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ดังนี้

1. สิทธิ์ในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย
2. สิทธิ์ในการปกปิดข้อมูลที่ไม่ต้องการบอกผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา
3. สิทธิ์ในการไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล ในการเผยแพร่ผลงานวิจัย
4. การเก็บรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ผู้วิจัยได้เก็บไว้ที่ผู้วิจัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้แต่เพียงผู้เดียว เมื่อการวิจัยสิ้นสุดลง ผู้วิจัยทำลายเอกสารต่าง ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อไม่ให้หลักฐานต่าง ๆ นำไปสู่การชี้ตัวผู้ให้ข้อมูลภายหลัง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวัง ที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องตลอดจนการสื่อความหมายของข้อมูลที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

μ	แทน	คะแนนเฉลี่ย
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
E.S.	แทน	ค่าน้ำหนักความแตกต่าง

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4-1

ตาราง 4-1

จำนวนและร้อยละของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N = 42	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	11	26.2
เพศหญิง	31	73.8
รวม	42	100
2. อายุ		
21-30 ปี	18	42.9
31-40 ปี	17	40.5
41-50 ปี	6	14.3
51-60 ปี	0	0
60 ปี ขึ้นไป	1	2.4
รวม	42	100
3. อาชีพ		
นิสิต	32	76.2
รับราชการ	5	11.9
พนักงานบริษัทเอกชน	2	4.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1	2.4
อื่น ๆ	2	4.8
รวม	42	100
4. ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาโท	18	42.9
ระดับปริญญาเอก	24	57.1
รวม	42	100
5. สัญชาติ		
นิสิตสัญชาติไทย	12	28.6
นิสิตชาวต่างชาติ	30	71.4
รวม	42	100

จากตาราง 4-1 พบว่า เพศ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และ เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

อายุ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

อาชีพ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมารับราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ระดับการศึกษา ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาเอก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และระดับปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

สัญชาติ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชาวต่างชาติ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และเป็นนิสิตสัญชาติไทย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4-2

ตาราง 4-2

จำนวนและร้อยละการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ตอบแบบสอบถาม

การเข้ารับบริการ	N = 42	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของบริการที่รับบริการ		
ยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา	26	8.7
ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา	33	11.1
ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา	19	6.4
การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่นค่าลงทะเบียน	24	8.1
ติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา	20	6.7
ขอรับหนังสือยื่นขอวีซ่าภายใน และต่างประเทศ	24	8.1
ยื่นเรื่องขออนุมัติหัวข้อ	31	10.4

ตาราง 4-2 (ต่อ)

การเข้ารับบริการ	N = 42	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล	20	6.7
ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล	16	5.4
ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ, การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ	29	9.7
ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ	13	4.4
ขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระคืน	12	4.0
ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์	13	4.4
ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript)	18	6.0
2. ความถี่ในการเข้ารับบริการ		
1 ครั้ง	28	66.7
2 ครั้ง	11	26.2
3 ครั้ง	3	7.1
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
วันจันทร์-ศุกร์ (ในเวลาราชการ)	41	74.5
วันเสาร์ อาทิตย์ (นอกเวลาราชการ)	14	25.5

จากตาราง 4-2 พบว่า ประเภทของบริการที่รับบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ารับบริการเรื่อง ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 รองลงมา ยื่นเรื่องขออนุมัติหัวข้อ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ, การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ขอรับหนังสือยื่นขอวิชาภายใน และต่างประเทศ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ จำนวน

13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระคืน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ความถี่ในการเข้ารับบริการต่อเดือน ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ช่วงเวลาที่มารับบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงวันจันทร์-ศุกร์ (ในเวลาราชการ) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และเข้ารับบริการช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ (นอกเวลาราชการ) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1)

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แล้วนำคะแนนเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 4-3 – 4-7

ตาราง 4-3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทย ศึกษาคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.66	.486	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	.244	มากที่สุด	1
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.85	.249	มากที่สุด	3
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.86	.252	มากที่สุด	2
รวม	4.82	.252	มากที่สุด	

จากตาราง 4-3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.82$, $\sigma = .252$) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ตาราง 4-4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. สาขาวิชา มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ	4.79	.470	มากที่สุด	2
2. สาขาวิชา มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.81	.455	มากที่สุด	1
3. สาขาวิชา มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.67	.570	มากที่สุด	6
4. สาขาวิชา มีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน	4.74	.497	มากที่สุด	3
5. สาขาวิชา มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.69	.715	มากที่สุด	5
6. สาขาวิชา มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.64	.692	มากที่สุด	7
7. สาขาวิชา มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.45	.832	มาก	10
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.55	.772	มากที่สุด	9
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.55	.705	มากที่สุด	8
10. เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการ ในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่ง เป็นวันหยุด)	4.74	.587	มากที่สุด	4
รวม	4.66	.486	มากที่สุด	

จากตาราง 4-4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$, $\sigma = .486$) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชา มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สาขาวิชา มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ สาขาวิชา มีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน และลำดับสุดท้าย คือ สาขาวิชา มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ

ตาราง 4-5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที	4.90	.279	มากที่สุด	5
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.90	.279	มากที่สุด	5
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.81	.505	มากที่สุด	10
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.86	.472	มากที่สุด	9
5. เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ	4.86	.354	มากที่สุด	8
6. เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่ดีกับผู้มารับบริการ	4.95	.216	มากที่สุด	2
7. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ	4.93	.342	มากที่สุด	4
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ	4.95	.216	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ	4.98	.154	มากที่สุด	1
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน	4.88	.453	มากที่สุด	7
รวม	4.90	.244	มากที่สุด	

จากตาราง 4-5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ
สาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.90$,
 $\sigma = .244$) เมื่อพิจารณารายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยามว่างที่ดีกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่
เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ และลำดับสุดท้าย คือ
เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 4-6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.69	.468	มากที่สุด	10
2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.83	.377	มากที่สุด	6
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง	4.83	.377	มากที่สุด	6
4. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.86	.472	มากที่สุด	5
5. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.95	.216	มากที่สุด	2
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.93	.261	มากที่สุด	4
7. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.81	.505	มากที่สุด	8
8. เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้	4.98	.154	มากที่สุด	1
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.95	.216	มากที่สุด	2
10. สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น	4.71	.596	มากที่สุด	9
รวม	4.85	.249	มากที่สุด	

จากตาราง 4-6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯฯ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.85$, $\sigma = .249$) เมื่อพิจารณาเรียงข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ และลำดับสุดท้าย คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

ตาราง 4-7

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านคุณภาพของการบริการ

ด้านคุณภาพของการบริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.98	.154	มากที่สุด	1
2. การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	4.93	.261	มากที่สุด	2
3. การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง	4.83	.490	มากที่สุด	8
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้	4.76	.484	มากที่สุด	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	.328	มากที่สุด	3
6. ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.86	.354	มากที่สุด	5
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.81	.505	มากที่สุด	9
8. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	4.86	.417	มากที่สุด	7
9. มาตรฐานในการให้บริการ	4.88	.328	มากที่สุด	3
10. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ	4.86	.354	มากที่สุด	5
รวม	4.86	.252	มากที่สุด	

จากตาราง 4-7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.86$, $\sigma = .252$) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ มาตรฐานในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ (ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2)

ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แล้วนำคะแนนเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 4-8 – 4-12

ตาราง 4 -8

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตของนิสิต ระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.58	.496	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.288	มากที่สุด	1
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.83	.299	มากที่สุด	3
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.84	.286	มากที่สุด	2
รวม	4.73	.305	มากที่สุด	

จากตาราง 4-8 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ
สาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.73$, $\sigma = .305$) เมื่อพิจารณารายด้าน
จากมากไปหาน้อยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้าน
กระบวนการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ตาราง 4-9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านสภาพแวดล้อม
ของการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. สาขาวิชา มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกใน การติดต่อและใช้บริการ	4.83	.437	มากที่สุด	1
2. สาขาวิชา มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.74	.445	มากที่สุด	3
3. สาขาวิชา มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสำหรับผู้มา รับบริการ	4.67	.570	มากที่สุด	5
4. สาขาวิชา มีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน	4.57	.590	มากที่สุด	6
5. สาขาวิชา มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.69	.661	มากที่สุด	4
6. สาขาวิชา มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	4.45	.832	มากที่สุด	7

7. สาขาวิชาฯ มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.43	.770	มาก	9
--	------	------	-----	---

ตาราง 4-9 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.43	.737	มากที่สุด	8
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ	4.33	.928	มากที่สุด	10
10. เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิด ให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด)	4.76	.484	มากที่สุด	2
รวม	4.58	.496	มากที่สุด	

จากตาราง 4-9 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.58$, $\sigma = .496$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาฯ มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิด ให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) สาขาวิชาฯ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และลำดับสุดท้ายคือ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ

ตาราง 4-10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที	4.81	.505	มากที่สุด	9
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.79	.682	มากที่สุด	10
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.86	.417	มากที่สุด	6
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	.490	มากที่สุด	8

5.เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ	4.93	.261	มากที่สุด	1
---	------	------	-----------	---

ตาราง 4-10 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
6. เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ	4.88	.328	มากที่สุด	5
7. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ	4.86	.472	มากที่สุด	7
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ	4.90	.297	มากที่สุด	2
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ	4.90	.297	มากที่สุด	2
10. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.93	.261	มากที่สุด	1
รวม	4.86	.288	มากที่สุด	

จากตาราง 4-10 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.86$ $\sigma = .288$) เมื่อพิจารณาเรียงลําดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ และลําดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตาราง 4-11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.88	.328	มากที่สุด	3
2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.81	.397	มากที่สุด	7
3. การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง	4.81	.505	มากที่สุด	8
4. การให้บริการตามลําดับผู้มาก่อนหลัง	4.93	.261	มากที่สุด	1
5.เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.93	.261	มากที่สุด	1
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.83	.490	มากที่สุด	6

7. เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.86	.417	มากที่สุด	5
---	------	------	-----------	---

ตาราง 4-11 (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
8. เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้	4.81	.397	มากที่สุด	9
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.88	.328	มากที่สุด	3
10. สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น	4.62	.697	มากที่สุด	10
รวม	4.83	.299	มากที่สุด	

จากตาราง 4-11 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา ฯฯ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.83$, $\sigma = .299$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น

ตาราง 4-12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านคุณภาพของการบริการ

ด้านคุณภาพของการบริการ	N = 42		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
1. การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.95	.216	มากที่สุด	1
2. การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	4.95	.216	มากที่สุด	1
3. การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง	4.86	.354	มากที่สุด	5
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้	4.67	.570	มากที่สุด	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.71	.596	มากที่สุด	9
6. ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.88	.328	มากที่สุด	4
7. ได้รับบริการที่คุ้มค่า	4.90	.297	มากที่สุด	3
8. คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่ สำคัญที่สุด	4.83	.377	มากที่สุด	7

9. มาตรฐานในการให้บริการ	4.83	.377	มากที่สุด	7
10. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ	4.86	.354	มากที่สุด	5
รวม	4.84	.286	มากที่สุด	

จากตาราง 4-12 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.84$, $\sigma = .286$) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ ได้รับบริการที่คุ้มค่า และได้รับการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติ (ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างด้วยค่าน้ำหนักความแตกต่าง (Effect Size) โดย $E.S. > .20$ ถือว่าแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 4-13 – 4-50

ตาราง 4-13

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	เพศชาย		เพศหญิง		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.65	0.48	4.66	0.50	0.49	0.02	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	4.87	0.28	0.24	0.54	แตกต่างปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.95	0.08	4.82	0.28	0.25	0.54	แตกต่างปานกลาง
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.90	0.15	4.85	0.28	0.25	0.19	ไม่แตกต่าง
รวม	4.88	0.15	4.80	0.30	0.27	0.29	แตกต่างน้อย

จากตาราง 4-13 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการและด้าน

คุณภาพของการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันระดับปานกลาง

ตาราง 4-14

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		31-40 ปี		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.67	0.42	4.75	0.50	0.46	0.18	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.34	4.98	0.07	0.26	0.67	แตกต่างปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.70	0.31	4.98	0.08	0.27	1.04	แตกต่างมาก
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.77	0.31	4.95	0.17	0.26	0.70	แตกต่างปานกลาง
รวม	4.74	0.32	4.92	0.19	0.28	0.65	แตกต่างปานกลาง

จากตาราง 4-14 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี โดยรวมแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ไม่แตกต่าง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-15

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		41-50 ปี		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.67	0.42	4.55	0.52	0.44	0.28	แตกต่างน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.34	4.95	0.12	0.31	0.47	แตกต่างน้อย
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.70	0.31	4.97	0.08	0.30	0.90	แตกต่างมาก

4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.77	0.31	4.97	0.08	0.28	0.71	แตกต่างกันปานกลาง
รวม	4.74	0.32	4.86	0.19	0.29	0.42	แตกต่างกันน้อย

จากตาราง 4-15 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี โดยรวม แตกต่างกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันในระดับมาก และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างกันในระดับปานกลาง

ตาราง 4-16

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.67	0.42	3.60	0.00	0.48	2.25	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.34	5.00	0.00	0.34	0.58	แตกต่างกันปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.70	0.31	4.90	0.00	0.31	0.65	แตกต่างกันปานกลาง
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.77	0.31	4.50	0.00	0.31	0.87	แตกต่างกันมาก
รวม	4.74	0.32	4.50	0.00	0.31	0.75	แตกต่างกันปานกลาง

จากตาราง 4-16 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไปโดยรวม แตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันในระดับปานกลาง

ตาราง 4-17

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	31-40 ปี		41-50 ปี		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.75	0.50	4.55	0.52	0.50	0.41	แตกต่างกันน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.98	0.07	4.95	0.12	0.09	0.37	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.98	0.08	4.97	0.08	0.08	0.13	ไม่แตกต่าง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.95	0.17	4.97	0.08	0.15	0.09	ไม่แตกต่าง
รวม	4.92	0.19	4.86	0.19	0.19	0.30	แตกต่างกัน น้อย

จากตาราง 4-17 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปีโดยรวม แตกต่างกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย ส่วนด้านกระบวนการให้การบริการ และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 4-18

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	31-40 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.75	0.50	3.60	0.00	0.56	2.08	แตกต่างมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.98	0.07	5.00	0.00	0.07	0.25	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.98	0.08	4.90	0.00	0.08	1.02	แตกต่างมาก

ตาราง 4-18 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	31-40 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.95	0.17	4.50	0.00	0.20	2.31	แตกต่างกันมาก
รวม	4.92	0.19	4.50	0.00	0.21	1.96	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-18 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และการบริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย

ตาราง 4-19

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	41-50 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.55	0.52	3.60	0.00	0.60	1.59	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.95	0.12	5.00	0.00	0.11	0.44	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.97	0.08	4.90	0.00	0.08	0.85	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.97	0.08	4.50	0.00	0.19	2.44	แตกต่างกันมาก
รวม	4.86	0.19	4.50	0.00	0.22	1.64	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-19 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไปโดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ และการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างในระดับน้อย

ตาราง 4-20

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ รัฐบาลการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		รัฐบาลการ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.76	0.42	4.30	0.51	0.46	1.00	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.95	0.13	4.64	0.49	0.23	1.36	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.91	0.14	4.60	0.55	0.25	1.23	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.14	4.64	0.49	0.23	1.26	แตกต่างกันมาก
รวม	4.89	0.17	4.55	0.48	0.25	1.35	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-20 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ รัฐบาลการโดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้การบริการ และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-21

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ พนักงานบริษัทเอกชน

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		พนักงาน บริษัทเอกชน		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.76	0.42	4.25	0.64	0.44	1.14	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.95	0.13	4.60	0.57	0.18	1.96	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.91	0.14	4.50	0.00	0.17	2.40	แตกต่างกันมาก

ตาราง 4-21 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		พนักงาน บริษัทเอกชน		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.14	4.40	0.14	0.19	2.81	แตกต่างกันมาก
รวม	4.89	0.17	4.44	0.34	0.20	2.21	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-21 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-22

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพนิสิต กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.76	0.42	3.60	0.00	0.46	2.49	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.95	0.13	5.00	0.00	0.13	0.37	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.91	0.14	4.90	0.00	0.14	0.04	ไม่แตกต่าง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.14	4.50	0.00	0.16	2.72	แตกต่างกันมาก
รวม	4.89	0.17	4.50	0.00	0.18	2.17	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-22 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน

สภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4-23

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ อื่น ๆ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		อื่น ๆ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.76	0.42	5.00	0.00	0.42	0.59	แตกต่างปาน กลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.95	0.13	5.00	0.00	0.13	0.37	แตกต่างน้อย
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.91	0.14	5.00	0.00	0.14	0.67	แตกต่างปาน กลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.14	4.95	0.07	0.14	0.11	ไม่แตกต่าง
รวม	4.89	0.17	4.99	0.02	0.16	0.61	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-23 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ อื่น ๆ โดยรวมแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการให้การบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างในระดับน้อย และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4-24

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		พนักงาน บริษัทเอกชน		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.30	0.51	4.25	0.64	0.49	0.10	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	4.60	0.57	0.46	0.09	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.60	0.55	4.50	0.00	0.45	0.22	แตกต่างน้อย
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.64	0.49	4.40	0.14	0.42	0.57	แตกต่างปาน กลาง
รวม	4.55	0.48	4.44	0.34	0.42	0.26	แตกต่าง น้อย

จากตาราง 4-24 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างในระดับน้อย และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-25

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.30	0.51	3.60	0.00	0.54	1.29	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	5.00	0.00	0.46	0.77	แตกต่างกันปาน กลาง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.60	0.55	4.90	0.00	0.50	0.59	แตกต่างกันปาน กลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.64	0.49	4.50	0.00	0.44	0.31	แตกต่างกันน้อย
รวม	4.55	0.48	4.50	0.00	0.43	0.10	ไม่แตกต่าง

จากตาราง 4-25 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ แตกต่างในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้การบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับน้อย

ตาราง 4-26

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ อื่น ๆ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.30	0.51	5.00	0.00	0.54	1.29	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	5.00	0.00	0.44	0.82	แตกต่างกันมาก

ตาราง 4-26 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		อื่น ๆ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.60	0.55	5.00	0.00	0.49	0.82	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.64	0.49	4.95	0.07	0.43	0.72	แตกต่างกันปาน กลาง
รวม	4.55	0.48	4.99	0.02	0.45	0.98	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-26 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการกับอื่น ๆ โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-27

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.25	0.64	3.60	0.00	0.59	1.11	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.60	0.57	5.00	0.00	0.46	0.87	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.50	0.00	4.90	0.00	0.23	1.73	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.40	0.14	4.50	0.00	0.12	0.87	แตกต่างกันมาก
รวม	4.44	0.34	4.50	0.00	0.24	0.26	แตกต่างกัน น้อย

จากตาราง 4-27 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-28

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	พนักงาน บริษัทเอกชน		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.25	0.64	5.00	0.00	0.57	1.32	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.60	0.57	5.00	0.00	0.40	1.00	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.50	0.00	5.00	0.00	0.29	1.73	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.40	0.14	4.95	0.07	0.33	1.66	แตกต่างกันมาก
รวม	4.44	0.34	4.99	0.02	0.37	1.48	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-28 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-29

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ
อื่น ๆ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	3.60	0.00	5.00	0.00	0.81	1.73	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	5.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.90	0.00	5.00	0.00	0.06	1.73	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.50	0.00	4.95	0.07	0.26	1.70	แตกต่างกันมาก
รวม	4.50	0.00	4.99	0.02	0.28	1.73	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-29 พบว่า เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับ
บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนก
ตามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้การบริการ และด้านคุณภาพของการ
บริการ แตกต่างในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4-30

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.64	0.45	4.68	0.52	0.49	0.08	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.81	0.34	4.98	0.08	0.24	0.69	แตกต่าง ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.72	0.32	4.96	0.09	0.25	0.97	แตกต่าง มาก

ตาราง 4-30 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.77	0.31	4.94	0.17	0.25	0.68	แตกต่าง ปานกลาง
รวม	4.73	0.32	4.89	0.20	0.27	0.59	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-30 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการไม่แตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-31

เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสัญชาติ

ความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ไทย		ต่างชาติ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.38	0.60	4.77	0.39	0.49	0.80	แตกต่างมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.98	0.09	4.87	0.28	0.24	0.42	แตกต่างน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.95	0.09	4.82	0.28	0.25	0.54	แตกต่างปาน กลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.88	0.23	4.86	0.26	0.25	0.06	ไม่แตกต่าง
รวม	4.80	0.23	4.83	0.28	0.27	0.13	ไม่แตกต่าง

จากตาราง 4-31 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสัญชาติโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการแตกต่างในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างในระดับน้อย ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของการบริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4-32

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	เพศชาย		เพศหญิง		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.55	0.48	4.60	0.51	0.50	0.10	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.92	0.19	4.85	0.32	0.29	0.23	แตกต่างน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.91	0.21	4.81	0.32	0.30	0.33	แตกต่างน้อย
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.85	0.31	4.84	0.28	0.29	0.04	ไม่แตกต่าง
รวม	4.81	0.23	4.78	0.33	0.31	0.10	ไม่แตกต่าง

จากตาราง 4-32 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้การบริการ แตกต่างในระดับน้อย

ตาราง 4-33

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		31-40 ปี		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.54	0.48	4.67	0.53	0.50	0.26	แตกต่างน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.82	0.35	4.89	0.27	0.31	0.25	แตกต่างน้อย
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.74	0.39	4.92	0.17	0.31	0.59	แตกต่างปาน กลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.74	0.35	4.93	0.20	0.30	0.62	แตกต่างปาน กลาง
รวม	4.71	0.36	4.85	0.26	0.32	0.45	แตกต่างน้อย

จากตาราง 4-33 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี โดยรวมแตกต่างกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-34

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		41-50 ปี		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.54	0.48	4.60	0.44	0.46	0.13	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.82	0.35	4.98	0.04	0.31	0.54	แตกต่าง ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.74	0.39	4.95	0.08	0.35	0.60	แตกต่าง ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.74	0.35	4.98	0.04	0.32	0.75	แตกต่าง ปานกลาง
รวม	4.71	0.36	4.88	0.14	0.32	0.52	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-34 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี โดยรวมแตกต่างกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-35

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	21-30 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.54	0.48	3.80	0.00	0.49	1.49	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.82	0.35	4.70	0.00	0.34	0.35	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.74	0.39	4.40	0.00	0.39	0.87	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.74	0.35	4.40	0.00	0.35	0.99	แตกต่างกันมาก
รวม	4.71	0.36	4.33	0.00	0.36	1.07	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-35 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไปโดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้การบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างในระดับน้อย

ตาราง 4-36

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	31-40 ปี		41-50 ปี		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.67	0.53	4.60	0.44	0.50	0.14	ไม่แตกต่าง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.89	0.27	4.98	0.04	0.24	0.37	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.92	0.17	4.95	0.08	0.15	0.17	ไม่แตกต่าง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.20	4.98	0.04	0.18	0.31	แตกต่างกันน้อย
รวม	4.85	0.26	4.88	0.14	0.23	0.11	ไม่แตกต่าง

จากตาราง 4-36 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปีขึ้นไปโดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่าง ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับน้อย

ตาราง 4-37

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	31-40 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.67	0.53	3.80	0.00	0.55	1.58	แตกต่างมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.89	0.27	4.70	0.00	0.27	0.72	แตกต่างปาน กลาง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.92	0.17	4.40	0.00	0.21	2.53	แตกต่างมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.93	0.20	4.40	0.00	0.23	2.28	แตกต่างมาก
รวม	4.85	0.26	4.33	0.00	0.28	1.88	แตกต่างมาก

จากตาราง 4-37 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไปโดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-38

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	41-50 ปี		60 ปี ขึ้นไป		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.60	0.44	3.80	0.00	0.50	1.58	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.98	0.04	4.70	0.00	0.11	2.50	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.95	0.08	4.40	0.00	0.22	2.48	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.98	0.04	4.40	0.00	0.22	2.61	แตกต่างกันมาก
รวม	4.88	0.14	4.33	0.00	0.25	2.25	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-38 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไปโดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-39

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ นิสิต กับ รับราชการ

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		รับราชการ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.70	0.42	4.22	0.60	0.47	1.02	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.94	0.20	4.64	0.49	0.27	1.11	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.93	0.15	4.58	0.53	0.25	1.39	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.91	0.22	4.76	0.33	0.24	0.61	แตกต่างกันปาน กลาง
รวม	4.87	0.21	4.55	0.47	0.27	1.17	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-39 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ รับราชการ โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันในระดับมาก ส่วน ด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง

ตาราง 4-40

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาชีพ นิสิต กับ พนักงาน บริษัทเอกชน

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		พนักงาน บริษัทเอกชน		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.70	0.42	4.10	0.71	0.45	1.34	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.94	0.20	4.55	0.49	0.24	1.66	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.93	0.15	4.15	0.21	0.24	3.31	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.91	0.22	4.15	0.07	0.28	2.67	แตกต่างกันมาก
รวม	4.87	0.21	4.24	0.37	0.26	2.42	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-40 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน สภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน คุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-41

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	นิสิต		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.70	0.42	3.80	0.00	0.44	2.03	แตกต่างกันมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.20	4.70	0.00	0.21	1.17	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.93	0.15	4.40	0.00	0.17	3.14	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.91	0.22	4.40	0.00	0.24	2.13	แตกต่างกันมาก
รวม	4.87	0.21	4.33	0.00	0.23	2.40	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-41 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยรวมแตกต่างกันในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-42

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ อื่น ๆ

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	นิสิต		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.70	0.42	4.50	0.71	0.43	0.47	แตกต่างกันน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.20	4.70	0.42	0.22	1.10	แตกต่างกันมาก
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.93	0.15	4.80	0.28	0.15	0.88	แตกต่างกันมาก

ตาราง 4-42 (ต่อ)

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	นิสิต		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.91	0.22	5.00	0.00	0.22	0.43	แตกต่างกัน้อย
รวม	4.87	0.21	4.75	0.35	0.21	0.56	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-42 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ นิสิต กับ อื่น ๆ โดยรวม แตกต่างในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับน้อย ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันในระดับมาก

ตาราง 4-43

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการกับพนักงานบริษัทเอกชน

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		พนักงาน บริษัทเอกชน		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.22	0.60	4.10	0.71	0.57	0.21	แตกต่างกัน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	4.55	0.49	0.45	0.20	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.58	0.53	4.15	0.21	0.49	0.88	แตกต่างมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.76	0.33	4.15	0.07	0.40	1.52	แตกต่างมาก
รวม	4.55	0.47	4.24	0.37	0.44	0.71	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-43 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกันระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการแตกต่างในระดับน้อย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-44

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.22	0.60	3.80	0.00	0.56	0.75	แตกต่าง ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	4.70	0.00	0.44	0.14	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.58	0.53	4.40	0.00	0.48	0.37	แตกต่าง น้อย
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.76	0.33	4.40	0.00	0.33	1.10	แตกต่าง มาก
รวม	4.55	0.47	4.33	0.00	0.43	0.53	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-44 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการแตกต่างในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างในระดับน้อย และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-45

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ อื่น ๆ

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	รับราชการ		อื่น ๆ		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.22	0.60	4.50	0.71	0.58	0.48	แตกต่างกันน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.64	0.49	4.70	0.42	0.44	0.14	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.58	0.53	4.80	0.28	0.46	0.48	แตกต่างกันน้อย
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.76	0.33	5.00	0.00	0.29	0.82	แตกต่างมาก
รวม	4.55	0.47	4.75	0.35	0.42	0.48	แตกต่างกันน้อย

จากตาราง 4-45 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ รับราชการ กับ อื่น ๆ รวม แตกต่างในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการให้การบริการแตกต่างกันในระดับน้อย ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน และด้านคุณภาพของการบริการ แตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-46

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		$\sigma_{\text{รวม}}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.10	0.71	3.80	0.00	0.53	0.57	แตกต่างปาน กลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.55	0.49	4.70	0.00	0.36	0.42	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.15	0.21	4.40	0.00	0.21	1.20	แตกต่างมาก

ตาราง 4-46 (ต่อ)

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	พนักงานบริษัทเอกชน		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.15	0.07	4.40	0.00	0.15	1.64	แตกต่างกันมาก
รวม	4.24	0.37	4.33	0.00	0.27	0.33	แตกต่างกันน้อย

จากตาราง 4-46 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยรวมต่างในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการแตกต่างในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างในระดับน้อย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันระดับมาก

ตาราง 4-47

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิต	พนักงานบริษัทเอกชน		อื่น ๆ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความแตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	4.10	0.71	4.50	0.71	0.62	0.64	แตกต่างกันปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.49	4.70	0.42	0.39	0.39	แตกต่างกันน้อย
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.15	0.21	4.80	0.28	0.43	1.52	แตกต่างกันมาก
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.15	0.07	5.00	0.00	0.49	1.73	แตกต่างกันมาก
รวม	4.24	0.37	4.75	0.35	0.42	1.22	แตกต่างกันมาก

จากตาราง 4-47 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ โดยรวม แตกต่างในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน

สภาพแวดล้อมของการบริการแตกต่างในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างในระดับน้อย ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างในระดับมาก

ตาราง 4-48

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว		อื่น ๆ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	3.80	0.00	4.50	0.71	0.64	1.09	แตกต่างมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.70	0.00	4.70	0.42	0.30	0.00	ไม่แตกต่าง
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.40	0.00	4.80	0.28	0.31	1.31	แตกต่างมาก
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.40	0.00	5.00	0.00	0.35	1.73	แตกต่างมาก
รวม	4.33	0.00	4.75	0.35	0.35	1.21	แตกต่างมาก

จากตาราง 4-48 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ โดยรวมแตกต่างในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่าง

ตาราง 4-49

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ปริญญาโท		ปริญญาเอก		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ	4.48	0.48	4.66	0.51	0.50	0.35	แตกต่างกัน้อย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.82	0.35	4.91	0.24	0.29	0.32	แตกต่างกัน้อย
3. ด้านกระบวนการให้ การบริการ	4.73	0.39	4.91	0.18	0.30	0.60	แตกต่างปาน กลาง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.74	0.35	4.92	0.20	0.29	0.62	แตกต่างปาน กลาง
รวม	4.69	0.35	4.85	0.25	0.31	0.51	แตกต่าง ปานกลาง

จากตาราง 4-49 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันในระดับน้อย ส่วนด้านกระบวนการให้การบริการ และด้านคุณภาพของการบริการแตกต่างกันในระดับปานกลาง

ตาราง 4-50

เปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสัญชาติ

ความคาดหวังที่มีต่อการ ให้บริการของนิสิต	ไทย		ต่างชาติ		$\sigma_{รวม}$	E.S.	ระดับความ แตกต่าง
	μ_1	σ_1	μ_2	σ_2			
1. ด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	4.32	0.55	4.69	0.44	0.50	0.75	แตกต่างปาน กลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.32	4.89	0.28	0.29	0.21	แตกต่างกัน้อย
3. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	4.83	0.23	4.84	0.33	0.30	0.05	ไม่แตกต่าง
4. ด้านคุณภาพของการ บริการ	4.84	0.27	4.85	0.30	0.29	0.02	ไม่แตกต่าง
รวม	4.70	0.29	4.82	0.31	0.31	0.37	แตกต่างกัน้อย

จากตาราง 4-50 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของ สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสัญชาติ โดยรวมแตกต่างกันในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ แตกต่างในระดับปานกลาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันในระดับน้อย ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างปีการศึกษา 2560 จนถึงปีการศึกษา 2566 จำนวน 42 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวนข้อคำถาม 4 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน จำนวน 98 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .20 -.72 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง โดยรวมและรายด้านจำแนกตามปัจจัยส่วนตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความแตกต่าง (Effect Size: E.S.)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยนิสิตบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 42 คน สรุปข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

เพศ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และ เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2

อายุ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่ มีอายุ อยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อายุอยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

อาชีพ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมา รับราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ระดับการศึกษา ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาเอก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และระดับปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

สัญชาติ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตชาวต่างชาติ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และเป็นนิสิตสัญชาติไทย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ประเภทของบริการที่รับบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ารับบริการเรื่อง ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 รองลงมา ยื่นเรื่องขออนุมัติหัวข้อ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ, การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ขอรับหนังสือยื่นขอวีซ่าภายใน และต่างประเทศ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระคืน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ความถี่ในการเข้ารับบริการต่อเดือน ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และ 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ฯลฯ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงวันจันทร์-ศุกร์ (ในเวลาราชการ) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และเข้ารับบริการช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ (นอกเวลาราชการ) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

สรุปผลการวิจัยเพื่อสอวตฤประสงค์วิจัยข้อที่ 1

ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ตามลำดับ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ

เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ และลำดับสุดท้ายได้แก่เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

อธิบายผลการวิจัยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผลความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความประทับใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีคุณภาพ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ หมายความว่า เจ้าหน้าที่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร เข้าถึงง่าย และพร้อมให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ไว้วางใจ และไม่เกร็งในการติดต่อราชการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่กับนิสิต

2. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการแสดงถึงการปฏิบัติตนอย่างสุภาพ เรียบร้อย มีความเป็นมืออาชีพ และเคารพในความเป็นบุคคลของนิสิต การมีกิริยามารยาทที่ดีสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริการ และทำให้นิสิตเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน

3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการหมายถึง เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม อธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน และให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้จริง การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนช่วยให้นิสิตลดความสับสนและสามารถจัดการภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น

และความพึงพอใจรายด้านของการบริการโดยเจ้าหน้าที่ พบว่า “เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส” ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด แม้จะยังอยู่ในระดับที่ดี แต่สะท้อนให้เห็นว่าเป็นจุดที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมแสดงให้เห็ว่านิสิตรู้สึกว่าการที่บางส่วนของบุคลากรแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นมิตร หรือไม่สามารถถ่ายทอดความเป็นมิตรผ่านทางสีหน้าและท่าทางได้อย่างต่อเนื่อง แม้เจ้าหน้าที่จะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กิริยามารยาทสุภาพ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ แต่การขาดรอยยิ้มและความสดใสในการบริการ อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความเคร่งขรึมหรือเป็นทางการมากเกินไป

ผลกระทบการขาดรอยยิ้มอาจทำให้บรรยากาศในการติดต่อราชการตึงเครียด และลดทอนความรู้สึกผ่อนคลายของนิสิตในเชิงจิตวิทยาการบริการ รอยยิ้มถือเป็น “ภาษากาย” ที่สร้างความเชื่อมั่น ความเป็นมิตร และความไว้วางใจได้ทันที การที่คะแนนข้อนี้ต่ำสุดจึงเป็นสัญญาณให้หน่วยงานตระหนักถึงการเสริมสร้างบรรยากาศเชิงบวกในการบริการ

2. ด้านคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ ได้รับบริการที่คุ้มค่า และลำดับสุดท้ายได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้

การอธิบายผลการวิจัยด้านคุณภาพของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แสดงให้เห็นว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อมาตรฐานและประสิทธิภาพของการให้บริการในภาพรวม โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การบริการมีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติหมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกด้วยเหตุผลด้านเพศ วัย ระดับการศึกษา หรือสถานะทางสังคม ส่งผลให้นิสิตเกิดความรู้สึกไว้วางใจ มั่นใจ และรู้สึกว่าได้ได้รับความสำคัญเช่นเดียวกับผู้อื่น

2. การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน สามารถดำเนินงานได้อย่างรอบคอบและเป็นระบบ ข้อมูลหรือเอกสารที่ให้แก่นิสิตมีความถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและความมั่นใจในหน่วยงาน

3. ได้รับบริการที่คุ้มค่าหมายความว่า นิสิตมองว่าบริการที่ได้รับนั้นตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับทรัพยากร เวลา และค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการติดต่อราชการ การรับรู้ถึง “ความคุ้มค่า” นี้ ชี้ให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างคุณภาพของการบริการกับผลลัพธ์ที่นิสิตได้รับ

และความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า “การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้” เป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด แม้ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี แต่สะท้อนให้เห็นว่าเป็นจุดอ่อนที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม แสดงว่านิสิตรับรู้ได้ว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่หลักไม่อยู่ หรือไม่สามารถให้บริการได้ทันที ทำให้การดำเนินงานล่าช้า หรือผู้มารับบริการต้องรอคอยนาน ปัญหานี้อาจเกิดจาก ข้อจำกัดด้านการมอบหมายงาน การแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนเกินไป หรือการขาดการอบรมทักษะทดแทน (cross-training) ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้ามารับช่วงงานแทนกันได้ราบรื่น

ผลกระทบส่งผลให้ผู้มารับบริการรู้สึกไม่มั่นใจในความต่อเนื่องของการให้บริการสร้างความไม่สะดวก โดยเฉพาะเมื่อต้องดำเนินเรื่องด่วน แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานโดยตรงไม่อยู่อาจทำให้ภาพลักษณ์ของการบริการลดลง แม้คุณภาพในมิติอื่น ๆ จะอยู่ในระดับสูงก็ตาม

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ และลำดับสุดท้ายได้แก่สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น

การอธิบายผลการวิจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” แสดงให้เห็นว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อขั้นตอน วิธีการ และระบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลังแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับความยุติธรรมและความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคิวหรือตามลำดับเวลาโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้นิสิตเกิดความมั่นใจว่าตนจะได้รับบริการที่โปร่งใส ไม่ถูกทะเลาะหรือถูกเลื่อนลำดับอย่างไม่เป็นธรรม

2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหมายถึง เจ้าหน้าที่สามารถรับฟังปัญหา วิเคราะห์ และตอบสนองความต้องการของนิสิตได้อย่างเหมาะสม เป็นการสะท้อนถึงทักษะด้านการสื่อสารและความใส่ใจที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ชี้ให้เห็นถึงการรักษาความตรงต่อเวลา และความน่าเชื่อถือในกระบวนการทำงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ลดความกังวลในการรอคอย และรู้สึกว่าการบริการมีประสิทธิภาพและจัดการได้อย่างมืออาชีพ

และด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า รายการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ คือ “สาขาวิชาเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีกล่องรับฟังความคิดเห็น” สะท้อนว่านิสิตรับรู้ว่า ช่องทางในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอข้อเสนอนั้นยังมีไม่เพียงพอ หรือหากมีอยู่แล้ว ก็อาจยังไม่เป็นที่รับรู้แพร่หลายและไม่ถูกนำมาใช้จริงอย่างต่อเนื่องการมีระบบรับฟังความคิดเห็น เช่น กล่องรับฟังข้อเสนอแนะ แบบสอบถามออนไลน์ หรือช่องทางสื่อสารอื่นๆ ถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม แต่ผลคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ชี้ให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้นิสิตสะท้อนความคิดเห็นยังไม่ชัดเจน

ผลกระทบ ทำให้นิสิตบางส่วนรู้สึกว่าเสียงของตนเองไม่ได้รับการรับฟังอย่างแท้จริงขาดโอกาสในการสะท้อนปัญหาเชิงลึกหรือเสนอแนวทางปรับปรุงบริการ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถรับรู้ความต้องการจริงได้ครบถ้วนอาจส่งผลกระทบต่อความโปร่งใสและภาพลักษณ์ของสาขา เนื่องจากผู้รับบริการคาดหวังว่าหน่วยงานการศึกษาจะเปิดกว้างและยึดหลักการมีส่วนร่วม

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่สาขาวิชามีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิดให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) สาขาวิชา มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และลำดับสุดท้ายได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับใช้งานของผู้มารับบริการ

การอธิบายผลการวิจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งสะท้อนว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ที่ใช้ให้บริการ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบ 3 อันดับแรกที่นิสิตพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่

1. สาขาวิชามีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ หมายความว่าสถานที่ให้บริการมีการจัดพื้นที่อย่างเหมาะสม มีความกว้างขวาง ไม่แออัด ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกสะดวก คล่องตัว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่เกิดความสับสนหรืออุปสรรคด้านสถานที่

2. เปิดให้บริการตรงเวลา 8.30-16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ แสดงถึงความตรงต่อเวลาและความสม่ำเสมอของการเปิดให้บริการ รวมถึงการจัดตารางเวลาที่เอื้อต่อความสะดวกของนิสิต เช่น เปิดให้บริการในช่วงพักกลางวัน และเปิดวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุดราชการปกติ ทำให้นิสิตที่ทำงานไปด้วยหรือมีภารกิจในวันธรรมดาสามารถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องติดขัด

3. สาขาวิชามีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยหมายความว่าสภาพแวดล้อมได้รับการดูแลรักษาอย่างดี มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสม ไม่สกปรกหรือรกรุงรัง ส่งผลให้บรรยากาศในการติดต่อราชการมีความเป็นระเบียบ น่าเชื่อถือ และสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า รายการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ คือ “ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานของผู้มารับบริการ” สะท้อนว่านิสิตรับรู้ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดเตรียมไว้ยังมีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นความเร็วในการประมวลผล การรองรับโปรแกรมเฉพาะ หรือจำนวนเครื่องที่ไม่เพียงพอ ทำให้เกิดอุปสรรคในการใช้งานจริง การที่เครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนอาจล้าสมัย มีปัญหาทางเทคนิค หรือขาดการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความคล่องตัวของนิสิตเมื่อเข้ามาใช้บริการ ปัญหานี้สะท้อนถึงความไม่สอดคล้องระหว่างความต้องการด้านเทคโนโลยีของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งมักต้องใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะ งานวิจัย หรือฐานข้อมูล กับทรัพยากรที่สาขามีให้บริการจริง

ผลกระทบ ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกไม่สะดวก และอาจต้องนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้งานแทนลดประสิทธิภาพของการใช้บริการในสาขา และอาจส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม แม้ว่า ภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ จะอยู่ในระดับสูงก็ตามอาจกระทบต่อภาพลักษณ์ของสาขาในฐานะหน่วยงานระดับบัณฑิตศึกษาที่ควรสนับสนุนงานวิชาการและงานวิจัยด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สรุปผลการวิจัยเพื่อสอวัตฤประสงควิจัยข้อที่ 2

ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ตามลำดับ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ และลำดับสุดท้ายได้แก่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย

การอธิบายผลการวิจัยความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสาขาไทยศึกษา คาดหวังว่าการบริการจากเจ้าหน้าที่จะมีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อแสดงว่านิสิตคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ควรแสดงความใส่ใจต่อประเด็นที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ไม่ทำงานแบบเฉยเมยหรือเพียงทำตามหน้าที่ แต่ต้องมีการรับฟังและให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของนิสิตอย่างจริงจัง

2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ หมายถึง นิสิตต้องการคำอธิบายที่ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งช่วยลดความสับสนและความผิดพลาดในการดำเนินงาน การให้คำแนะนำที่ดีเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการบริการเชิงวิชาการและการสนับสนุนนิสิต

3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการสะท้อนถึงความคาดหวังว่านิสิตต้องการให้เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตร เข้าถึงง่าย และสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อราชการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและกล้าพูดคุยในประเด็นต่าง ๆ

และลำดับสุดท้ายได้แก่เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ แสดงว่านิสิตไม่ได้ให้ความสำคัญกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มากเท่ากับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความเอาใจใส่ การให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ หรือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นิสิตส่วนใหญ่ มุ่งเน้นไปที่ “คุณภาพการบริการ” มากกว่า “ภาพลักษณ์ภายนอก” ของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ สิ่งที่ได้รับบริการคาดหวังสูงสุดคือความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการดูแลที่ใส่ใจ มากกว่าการแต่งกายอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะเป็นลำดับสุดท้าย แต่ก็ไม่ได้หมายความว่านิสิตไม่เห็นความสำคัญเลย เพียงแต่จัดลำดับความสำคัญให้ ความสามารถและทักษะการให้บริการ มาก่อนความสุภาพเรียบร้อยด้านการแต่งกาย

ผลกระทบ แม้การแต่งกายของเจ้าหน้าที่จะเป็นปัจจัยที่นิสิตให้ความคาดหวังน้อยที่สุด แต่หากละเลยด้านนี้อาจก่อให้เกิดผลกระทบได้ เช่น ภาพลักษณ์องค์กร การแต่งกายไม่สุภาพอาจลดทอนความน่าเชื่อถือและความเป็นมืออาชีพของสาขาวิชา โดยเฉพาะต่อผู้มาติดต่อจากภายนอก เช่น แยกอาจารย์รับเชิญ หรือหน่วยงานคู่ความร่วมมือ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการบางกลุ่มแม้นิสิตจะไม่ได้ให้ความสำคัญสูงสุด แต่ผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น (เช่น ผู้ปกครอง หรือผู้มาติดต่อราชการ) อาจมองว่าเป็นมาตรฐานที่สะท้อนถึงคามมีวินัยและคุณภาพในการทำงาน บรรยากาศการบริการ บุคลิกภาพ ภายนอก เช่น การแต่งกายสุภาพ สามารถสร้างความรู้สึกรับรองและความเป็นทางการ หากขาดไปอาจทำให้การบริการดูไม่เป็นระบบหรือลดคุณค่าทางจิตใจของผู้รับบริการบางส่วน มาตรฐานองค์กรในระยะยาว หากองค์กรไม่กำหนดมาตรฐานการแต่งกายที่ชัดเจน อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่มองข้ามความสำคัญของวินัยและความเป็นมืออาชีพ ซึ่งอาจสะท้อนต่อภาพรวมของการทำงานอื่น ๆ

2. ด้านคุณภาพของการบริการ ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ ได้รับบริการที่คุ้มค่า และลำดับสุดท้ายได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้

การอธิบายผลการวิจัยความคาดหวังด้านคุณภาพของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา คาดหวังว่าคุณภาพของการบริการ จะมีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การบริการมีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ นิสิตคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ความเสมอภาคในการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงความยุติธรรม ความเป็นกลาง และมาตรฐานขององค์กร หากเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกตามตำแหน่ง อายุ เพศ หรือสถานะทางสังคม จะช่วยสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจต่อระบบบริการโดยรวม

2. การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ ลำดับถัดมา นิสิตคาดหวังให้การบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน และแม่นยำของข้อมูล เพราะความคลาดเคลื่อนแม้เพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเรียนหรือการดำเนินการด้านวิชาการ เช่น การลงทะเบียน การขอเอกสาร หรือการประสานงาน หากเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานได้อย่างแม่นยำจะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

3. ได้รับบริการที่คุ้มค่า ความคาดหวังในลำดับที่สามคือการได้รับบริการที่ คุ้มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณภาพหรือคุณภาพของการบริการนั้นสมเหตุสมผลกับเวลา ความพยายาม และ ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการ เช่น การได้รับข้อมูลที่ชัดเจน บริการที่สะดวกรวดเร็ว และ ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความคุ้มค่าทั้งในเชิงเวลาและประสบการณ์

และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้ จากผลการวิจัย พบว่า “การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้” มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ ปัจจัยอื่น ๆ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้คาดหวังสูงในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่สามารถสลับหน้าที่หรือทดแทน กันได้ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการมักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านอยู่แล้ว ทำให้รู้สึกว่า ความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล มีความสำคัญมากกว่าการให้บริการแบบแทนกันได้ อีกประการ หนึ่งคือ นิสิตคาดหวังให้เมื่อมาติดต่อแล้ว ได้รับคำตอบหรือบริการที่ถูกต้องจากผู้รับผิดชอบโดยตรง มากกว่าการได้รับคำตอบทั่วไปจากเจ้าหน้าที่คนอื่นที่อาจไม่เชี่ยวชาญ จึงทำให้การสลับงานหรือการทำ แทนกันไม่ได้ถูกมองว่าเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการบริการในมุมมองของนิสิต

ผลกระทบ แม้ความคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำแทนกันได้ จะมีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด แต่หากหน่วยงาน ไม่สามารถจัดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำแทนกันได้เลย ก็อาจเกิดผลกระทบ ดังนี้ การให้บริการหยุดชะงัก หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานไม่อยู่ (เช่น ลางาน ติดภารกิจ) และไม่มี เจ้าหน้าที่คนอื่นที่สามารถทำแทนได้ อาจทำให้การบริการล่าช้าและผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก ภาระงานตกอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง การทำงานขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่เฉพาะคน อาจสร้างภาระและความ กดดันสูง หากบุคลากรคนนั้นมีภารกิจมาก จะทำให้การบริการขาดความต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ของ หน่วยงาน ผู้รับบริการบางคนอาจมองว่า หน่วยงานยังขาดความยืดหยุ่นในการจัดการระบบงาน และ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในความพร้อมของการบริการ ความเสี่ยงต่อคุณภาพในระยะยาว หากไม่มีการ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร เช่น ย้ายตำแหน่ง หรือเกษียณ อาจส่งผลให้หน่วยงานประสบปัญหาในการสืบต่อความรู้และการดำเนินงาน

3. ด้านกระบวนการให้บริการ ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อ พิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว และลำดับสุดท้ายได้แก่ สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น

การอธิบายผลการวิจัยความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความ คาดหวังต่อกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา คาดหวังว่ากระบวนการให้บริการ จะมีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการได้อย่าง แท้จริง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง นิสิตมีความคาดหวังสูงสุดต่อความ ยุติธรรมและ ความเป็นระเบียบในกระบวนการให้บริการ โดยการจัดลำดับผู้รับบริการตามหลัก “มาก่อน-ได้รับ บริการก่อน” เป็นสิ่งที่ช่วยลดความขัดแย้ง ลดความรู้สึกถูกเอาเปรียบ และสร้างความไว้วางใจต่อ ระบบงานบริการได้อย่างชัดเจน การดำเนินการแบบโปร่งใสเช่นนี้ทำให้ผู้รับบริการทุกคนรู้สึกว่าตนเอง ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

2. เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ลำดับถัดมา นิสิตคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะต้อง เข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ของผู้มารับบริการ ไม่เพียงแค่ปฏิบัติตามขั้นตอน แต่ต้องสามารถรับฟัง อธิบาย และตอบสนองได้ตรงจุด ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการประหยัดเวลา ลดความสับสน และรู้สึกถึงความใส่ใจที่ได้รับอย่างเป็นส่วนตัว

3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน นิสิตให้ความสำคัญกับ ความสะดวกและความง่ายของกระบวนการ โดยคาดหวังว่าขั้นตอนการให้บริการควรมีความชัดเจน กระชับ และไม่ซ้ำซ้อน เช่น ลดจำนวนเอกสารที่ต้องใช้ ลดการติดต่อหลายฝ่าย หรือย่นระยะเวลาการดำเนินการ หากขั้นตอนการให้บริการถูกออกแบบมาอย่างเหมาะสม จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจได้มากขึ้น

และการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ในด้านกระบวนการให้บริการ แสดงว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ไม่ได้ให้ความสำคัญสูงกับการแสดงความเห็นผ่านช่องทางทางการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม เพราะมักมุ่งหวังผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการบริการโดยตรงมากกว่า นิสิตอาจมองว่าการสะท้อนความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งจำเป็นเร่งด่วน หรือไม่มั่นใจว่าข้อคิดเห็นที่เสนอจะถูกนำไปปรับปรุงจริง ทำให้ความคาดหวังในด้านนี้ค่อนข้างต่ำ อีกมิติหนึ่งอาจสะท้อนว่า นิสิตให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและความรวดเร็วของบริการในขณะรับบริการ มากกว่าการมีช่องทางแสดงความเห็นภายหลัง

ผลกระทบ แม้จะเป็นด้านที่นิสิตคาดหวังน้อยที่สุด แต่หากหน่วยงาน ละเลยการรับฟังความคิดเห็น อาจก่อให้เกิดผลกระทบได้ ดังนี้ ขาดช่องทางการพัฒนาบริการ หากไม่มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะที่ชัดเจน หน่วยงานอาจไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงหรือความต้องการเชิงลึกของผู้รับบริการ ทำให้พลาดโอกาสในการปรับปรุงบริการให้ตรงจุด ความรู้สึกมีส่วนร่วมของนิสิตลดลง การไม่มีหรือไม่นับช่องทางแสดงความเห็น อาจทำให้นิสิตรู้สึกว่าเสียงของตนเองไม่มีคุณค่า หรือไม่ได้มีบทบาทในการพัฒนาหน่วยงาน ภาพลักษณ์ด้านความเปิดกว้าง หน่วยงานที่ไม่เปิดรับฟังความคิดเห็น อาจถูกมองว่าไม่มีความโปร่งใสหรือไม่สนใจความเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นในระยะยาว ปัญหาซ้ำซ้อนสะสม หากไม่มีการรับข้อมูลสะท้อนกลับจากนิสิต ปัญหาบางอย่างที่เล็กน้อยอาจถูกละเลยและสะสมจนกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการ

4. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาฯ มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกใน การติดต่อและใช้บริการ เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์ เปิด ให้บริการช่วงพักกลางวันและเปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุด) สาขาวิชาฯ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และลำดับสุดท้ายได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งใช้งานของผู้มารับบริการ

การอธิบายผลการวิจัยความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาไทยศึกษา คาดหวังว่าสภาพแวดล้อมของการบริการ จะมีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่

1. สาขาวิชาฯ มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกในการติดต่อและใช้บริการ นิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาคาดหวังว่าพื้นที่ของสาขาวิชาควรมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ เช่น มีห้องรับรอง จุดนั่งรอ โต๊ะเก้าอี้ หรือพื้นที่สำหรับดำเนินการต่าง ๆ อย่างสะดวกสบาย การมีพื้นที่กว้างขวางช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ไม่อึดอัด และสะท้อนถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

2. เปิดให้บริการตรงเวลา 8.30–16.30 น. และเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น ช่วงพักกลางวัน วันจันทร์–ศุกร์ และวันเสาร์ (ซึ่งเป็นวันหยุด) ถือเป็นความคาดหวังที่สำคัญมาก เนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่อาจมีภาระงาน การเรียน หรือทำงานควบคู่ไปด้วย จึงต้องการความยืดหยุ่นของเวลาให้บริการ การเปิดตรงเวลาและมีบริการในช่วงเวลาที่เหมาะสม จึงตอบโจทย์การให้บริการได้อย่างแท้จริง

3. สาขาวิชาฯ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ที่เป็นสิ่งทีนิสิตคาดหวังอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สะท้อนถึงคุณภาพของหน่วยงาน และมาตรฐานการบริการ สถานที่ที่สะอาดและจัดเป็นระเบียบ ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและรู้สึกมั่นใจในความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

และจากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้งานของผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ในด้านสภาพแวดล้อม นิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาไม่ได้คาดหวังสูงมากนักในเรื่องประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อาจเนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ของตนเอง เช่น โน้ตบุ๊กหรือแท็บเล็ต สามารถใช้แทนได้ ทำให้การใช้เครื่องของสาขาฯ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญสำหรับความพึงพอใจโดยตรง นิสิตอาจมองว่า เครื่องคอมพิวเตอร์เป็น เครื่องมือเสริมมากกว่าจุดตัดสินใจหลักในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพยังคงจำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างรวดเร็วและลดปัญหาทางเทคนิค

ผลกระทบ แม้ความคาดหวังน้อยที่สุด แต่หากประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ดี อาจเกิดผลกระทบดังนี้ ความล่าช้าในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า หรือระบบล่ม อาจทำให้ขั้นตอนการให้บริการล่าช้า ทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน เกิดความไม่สะดวก เพิ่มความซับซ้อนในการใช้งานของผู้มารับบริการ หากระบบหรือเครื่องไม่เสถียร ผู้รับบริการอาจต้องเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาเพิ่มเติม หรือใช้เวลาในการดำเนินงานมากขึ้น ลดประสิทธิภาพและความต่อเนื่องของการบริการ เครื่องมือที่ไม่พร้อมอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้บริการไม่ราบรื่นและลดคุณภาพโดยรวม ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของหน่วยงาน แม้ว่านิสิตจะไม่ได้ให้ความสำคัญสูง แต่ผู้รับบริการกลุ่มอื่น เช่น บุคคลภายนอก หรือผู้เข้ามาติดต่อครั้งแรก อาจมองว่าหน่วยงานยังขาดความพร้อมด้านเทคโนโลยี

สรุปผลการวิจัยเพื่อสอวัตถุประสงค้วิจัยข้อที่ 3

ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตรระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นอาชีพรับราชการกับประกอบอาชีพส่วนตัวที่ไม่แตกต่างกัน และโดยรวมเมื่อจำแนกตามสัญชาติไม่แตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันน้อยระหว่างเพศชายและหญิง

จากผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยสะท้อนว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมี ระดับความพึงพอใจ ใกล้เคียงกัน ซึ่งบ่งชี้ว่า การบริการที่นิสิตได้รับมีความเท่าเทียมและไม่แสดงความเอนเอียงไปทางใดทาง หนึ่ง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สาขาวิชาได้มีการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกเพศ ทำให้ ผู้รับบริการทุกคนได้รับประสบการณ์การบริการที่เสมอภาคและยุติธรรม ความแตกต่างเล็กน้อยที่อาจมี ไม่สำคัญเชิงสถิติหรือไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เนื่องจากปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจ เช่น ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกของกระบวนการ และความสะอาดของสถานที่ มีผลต่อทุก เพศอย่างเท่าเทียม

ข้อสังเกตเพิ่มเติมการที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก แสดงถึง คุณภาพการบริการที่คงที่ และยุติธรรมและยังสะท้อนว่าการออกแบบบริการและสภาพแวดล้อมของสาขาวิชาเอื้อต่อการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

2. จำแนกตามอายุ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี แตกต่างกันปานกลาง อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี แตกต่างก็น้อย อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันปานกลาง อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี แตกต่างก็น้อย อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างก็มาก อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างก็มาก

จากผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยวิเคราะห์ตามช่วงอายุได้ดังนี้

1. อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี → แตกต่างกันปานกลาง แสดงว่ากลุ่มผู้ที่อยู่ในช่วง อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการ สูงกว่าหรือต่ำกว่ากลุ่ม 21-30 ปี เล็กน้อยถึงปานกลาง อาจสะท้อนว่ากลุ่มอายุมากขึ้นเริ่มมีความต้องการเฉพาะด้าน เช่น ความสะดวกในกระบวนการ หรือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจให้ต่างจากกลุ่มวัยรุ่น-วัยผู้ใหญ่ตอนต้น

2. อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี → แตกต่างก็น้อย แสดงว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี มี ความพึงพอใจใกล้เคียงกับกลุ่ม 21-30 ปี อาจเนื่องจากทั้งสองกลุ่มยังสามารถปรับตัวเข้ากับ กระบวนการและสภาพแวดล้อมของบริการได้ดี และความต้องการหลักของบริการ เช่น การบริการที่ รวดเร็ว ถูกต้อง และสะดวก ตรงกับความคาดหวังของทั้งสองกลุ่ม

3. อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป → แตกต่างกันปานกลางแสดงว่ากลุ่ม 60 ปีขึ้นไปมี ความพึงพอใจต่างจากวัย 21-30 ปี ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากกลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการด้าน ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ และอาจต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือเพิ่มเติมในการใช้ บริการบางประเภท ทำให้ความพึงพอใจไม่ตรงกับกลุ่มอายุ 21-30 ปี

4. อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี → แตกต่างก็น้อย แสดงว่ากลุ่มวัยกลางคนทั้งสอง ช่วงอายุมีความพึงพอใจใกล้เคียงกันทั้งสองกลุ่มสามารถปรับตัวเข้ากับกระบวนการบริการและ สภาพแวดล้อมได้ดี และมีความคาดหวังคล้ายกันในเรื่องความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้อง

5. อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป → แตกต่างก็มาก แสดงว่ากลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมี ความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่ม 31-40 ปี อย่างชัดเจน สาเหตุอาจเกิดจากผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือ เพิ่มเติม ความเข้าใจในกระบวนการใช้บริการ และความสะดวกสบายมากขึ้น หากระบบหรือเจ้าหน้าที่ ไม่ได้ออกแบบให้เหมาะกับผู้สูงอายุ อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกและลดความพึงพอใจ

6. อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป → แตกต่างกันมาก แสดงว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่างจากกลุ่ม 41-50 ปี อย่างชัดเจนสะท้อนถึง ความต้องการเฉพาะตัวของผู้สูงอายุ เช่น การเข้าถึงบริการที่สะดวก การอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน หรือความเข้าใจในการใช้งานเครื่องมือและระบบต่าง ๆ หากไม่ตอบสนองความต้องการเฉพาะนี้ อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่สะดวก และลดความพึงพอใจโดยรวม

3. จำแนกตามอาชีพ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอาชีพนิสิตกับรับราชการ แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับอื่น ๆ แตกต่างปานกลาง อาชีพรับราชการกับพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันน้อย อาชีพรับราชการกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ไม่แตกต่างกัน อาชีพรับราชการกับอื่น ๆ แตกต่างกันมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกันน้อย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับอื่น ๆ แตกต่างกันมาก อาชีพผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับอื่น ๆ แตกต่างกันมาก

4. จำแนกตามระดับการศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันปานกลางระหว่างปริญญาโทและปริญญาเอก

5. จำแนกตามสัญชาติ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันระหว่างไทยและต่างชาติ

ด้านความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมเมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน โดยรวมเมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี ที่ไม่แตกต่างกัน และโดยรวมเมื่อจำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติแตกต่างกัน

1. จำแนกตามเพศ ความคาดหวังต่อการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและหญิง

2. จำแนกตามอายุ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี แตกต่างกันน้อย อายุ 21-30 ปี กับ 41-50 ปี แตกต่างกันปานกลาง อายุ 21-30 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันมาก อายุ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี ไม่แตกต่างกัน อายุ 31-40 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันมาก อายุ 41-50 ปี กับ 60 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันมาก

3. จำแนกตามอาชีพ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอาชีพนิสิตกับรับราชการ แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันมาก อาชีพนิสิตกับอื่น ๆ แตกต่างปานกลาง อาชีพรับราชการกับพนักงานบริษัทเอกชน แตกต่างกันปานกลาง อาชีพรับราชการกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันปานกลาง อาชีพรับราชการกับอื่น ๆ แตกต่างกันน้อย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกันน้อย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนกับอื่น ๆ แตกต่างกันมาก อาชีพผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับอื่น ๆ แตกต่างกันมาก

จากผลการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์ตามอาชีพได้ดังนี้

1. อาชีพนิสิต กับ รับราชการ → แตกต่างกันมาก แสดงว่าความพึงพอใจของนิสิตแตกต่างจากกลุ่มข้าราชการอย่างชัดเจน อาจเกิดจาก นิสิตเน้นการบริการที่รวดเร็ว สะดวก และตอบโจทย์การเรียน ขณะที่ข้าราชการอาจให้ความสำคัญกับ ความถูกต้อง ความเป็นมาตรฐาน และขั้นตอน

ที่เป็นระบบ มากกว่า ความแตกต่างนี้สะท้อนถึง ความต้องการและลักษณะการใช้บริการที่ต่างกันตาม อาชีพ

2. อาชีพนิสิต กับ พนักงานบริษัทเอกชน → แตกต่างกันมาก กลุ่มพนักงาน บริษัทเอกชนอาจเน้น ความรวดเร็วและความสะดวกในเวลาที่จำกัด เช่น บริการที่ตอบโต้หยัตรงเวลา งาน ส่วนกลุ่มนิสิตอาจเน้น ความสะดวกสบายและการเข้าใจบริการอย่างละเอียด ผลที่ได้ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันมากระหว่างสองกลุ่ม

3. อาชีพนิสิต กับ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว → แตกต่างกันมาก ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว มักให้ความสำคัญกับ ความคุ้มค่าและประสิทธิภาพของบริการ เพื่อใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ นิสิตอาจเน้น ประสบการณ์การบริการและความเข้าใจในการใช้บริการ ความแตกต่างนี้ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันมาก

4. อาชีพนิสิต กับ อื่น ๆ → แตกต่างกันปานกลาง กลุ่มอื่น ๆ เช่น พนักงานฟรีแลนซ์ หรือบุคคลทั่วไป อาจมีความคาดหวังบางด้านใกล้เคียงกับนิสิต เช่น ความสะดวกและความเข้าใจง่าย ทำให้ความแตกต่างอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สูงมาก

5. อาชีพรับราชการ กับ พนักงานบริษัทเอกชน → แตกต่างกันน้อยกลุ่มทั้งสองอาชีพมีความต้องการในเรื่องความถูกต้องและมาตรฐานของบริการ ใกล้เคียงกัน แสดงว่าบริการสามารถตอบโต้ผู้ใช้ที่อยู่ในกรอบการทำงานอย่างเป็นระบบได้ดี

6. อาชีพรับราชการ กับ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว → ไม่แตกต่างกัน ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพ ความถูกต้อง และความชัดเจนของบริการ ใกล้เคียงกัน สะท้อนว่าบริการตอบโต้ผู้ใช้ที่ต้องการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า

7. อาชีพรับราชการ กับ อื่น ๆ → แตกต่างกันมาก กลุ่มอื่น ๆ อาจมีความคาดหวังเชิง ความสะดวกสบายหรือความรวดเร็วมากกว่ากลุ่มรับราชการส่งผลให้เกิดความแตกต่างชัดเจนในความพึงพอใจ

8. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว → แตกต่างกันน้อยทั้งสองกลุ่มเน้น ประสิทธิภาพและความรวดเร็ว ในการใช้บริการ ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมใกล้เคียงกัน

9. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ อื่น ๆ → แตกต่างกันมาก กลุ่มอื่น ๆ อาจคาดหวัง ความสะดวกและความเข้าใจง่าย มากกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทที่เน้นเวลาและประสิทธิภาพจึงเกิดความแตกต่างชัดเจน

10. อาชีพผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ → แตกต่างกันมาก ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวเน้น การบริการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าเวลากลุ่มอื่น ๆ อาจมุ่งเน้น ความสะดวกสบายและความเข้าใจง่าย ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันมาก

4. จำแนกตามระดับการศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันปานกลางระหว่างปริญญาโทและปริญญาเอก

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันปานกลางระหว่าง นิสิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอก

นิสิตปริญญาโทมีความพึงพอใจสูงในด้าน ความสะดวกของกระบวนการ บริการที่รวดเร็ว และการให้คำแนะนำพื้นฐานเน้นบริการที่สามารถตอบโจทย์การเรียนรู้และการทำงานควบคู่ไปกับชีวิตประจำวันได้ง่าย

นิสิตปริญญาเอก ความคาดหวังมักสูงกว่า เนื่องจากต้องการ ความแม่นยำ ความครบถ้วน และการสนับสนุนด้านวิชาการหรือการวิจัยอาจให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของข้อมูล ขั้นตอนการบริการที่ละเอียด และการเข้าถึงทรัพยากรหรือข้อมูลเชิงลึก

เหตุผลที่ทำให้แตกต่างปานกลาง ระดับความต้องการและความคาดหวังของทั้งสองกลุ่มต่างกันเล็กน้อยปริญญาเอกต้องการบริการที่ตอบโจทย์ด้านการวิจัยและเชิงวิชาการมากขึ้นปริญญาโทมักพอใจกับบริการพื้นฐานที่รวดเร็วและสะดวก

5. จำแนกตามสัญชาติ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันน้อย

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันน้อยระหว่างสัญชาติไทยและต่างชาติ

ความเท่าเทียมในการให้บริการ การบริการที่นิสิตได้รับไม่ขึ้นอยู่กับสัญชาติ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม และเป็นมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน

คุณภาพของการบริการ ทั้งผู้ที่เป็นคนไทยและต่างชาติได้รับบริการที่ ถูกต้อง แม่นยำ และสะดวกต่อการใช้งาน

การให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เหตุผลที่แตกต่างน้อย นิสิตต่างชาติอาจมีความคาดหวังใกล้เคียงกับนิสิตไทยในด้านความสะดวก ความเข้าใจง่ายของกระบวนการ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยอาจเกิดจาก ความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม หรือความคุ้นเคยกับระบบราชการไทย แต่ไม่มากพอที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยมุ่งให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละระดับอย่างชัดเจนและเหมาะสมตลอดจนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัยบูรพา ในยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ที่ต้องดำเนินการไว้อย่างชัดเจนในเรื่องการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพตามแนวทางการบริหารงานที่หลากหลาย ซึ่งจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดังกล่าว สาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ให้

ความสำคัญและนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในงานของหน่วยงาน นอกจากนี้สาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ยังให้ความสำคัญต่อการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับหน่วยงาน และระดับบุคลากร ส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเกิดการส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจประทับใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิณาภา ไคร้มา และประกัยสุขอิน (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับวารุณีคุ้มบัว และคณะ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก และงานวิจัยของ นฤมล พลฤกษ์ศิลป์ (2546) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งระดับความคาดหวัง และระดับที่ได้รับ บริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องสมุด โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก

2. ความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยบูรพาและสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของ มหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมาย บุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ถูกต้องและเหมาะสมตามสายงาน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพที่ได้รับมอบหมาย ยังให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต ที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่องเพราะบุคลากรซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กร รวมทั้งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยภายใต้แผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งได้กำหนดกลไกการพัฒนาด้านการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรโดยเน้นให้ครอบคลุมบุคลากรในทุกภาคส่วน เน้นสนับสนุนการพัฒนาทักษะในทุกสาขาวิชาชีพและทุกสายงาน มีการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ตลอดจนการพัฒนาทักษะสมรรถนะให้สอดคล้องกับมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจากการให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยและสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่งผลให้บุคลากรของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามทักษะวิชาชีพและตามสายงาน ส่งผลต่อการ ให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีแนวโน้มที่ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ จันทร์พุฒ (2558) ได้ศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี มาลา (2548) ได้ศึกษาความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ผลการวิจัย พบว่า นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการศูนย์กีฬากำแพงแสน ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านวิชาการ และทดสอบสมรรถภาพทางกายภาพและด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์กีฬาอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา (2552) ได้ศึกษาความคาดหวัง ของบุคลากรและนักศึกษาต่อการบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนครอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สัญชาติ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุป ดังนี้ ปัจจัยด้านเพศ พบว่า นักศึกษาเพศชายมีความความพึงพอใจ มากกว่านักศึกษาเพศหญิง ปัจจัยด้านอายุ พบว่านักศึกษาที่มีอายุช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า อาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจมากกว่าระดับปริญญาโท ปัจจัยด้านสัญชาติ พบว่า พบว่า นิสิตชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่า นิสิตสัญชาติไทย ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ พบว่านักศึกษาเพศชายมีความคาดหวัง มากกว่านักศึกษาเพศหญิง ปัจจัยด้านอายุ พบว่านักศึกษาที่มีอายุช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวัง มากที่สุด ปัจจัยด้านอาชีพ พบว่า นิสิต มีความคาดหวังมากที่สุด ปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับปริญญาเอก มีความคาดหวังมากกว่า ระดับปริญญาโท ปัจจัยด้านสัญชาติ พบว่า นิสิตชาวต่างชาติ มีความคาดหวังมากกว่า นิสิตสัญชาติไทย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน อาทิเช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา โดยผลดังกล่าวจะ ส่งต่องานในการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ คือการทำงานเป็นที่พึงพอใจเพราะ มาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการเกิดการพัฒนาต่อยอดของงาน และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องจากการสะสมความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับงานและตำแหน่งของตน แต่ละคนมีบทบาท และแสดงบทบาทอย่างไร สาขาวิชาไทยศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงมุ่งเน้นในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อสร้างให้เกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน อาทิ มุ่งสร้างบรรยากาศและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสอนงานแบบพี่น้อง การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาการ ปรับปรุงการทำงานจนเกิดเป็นนวัตกรรม ตลอดจนการสร้าง ความเข้าใจในความ ต้องการ และความ คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โอกาสในเชิงยุทธศาสตร์ การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล การดำเนินงานและมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผล

จากการดำเนินงานดังกล่าวจึงส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ จันทร์พุธ (2558) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่คณะวิชา อาชีพ รายได้ พบว่า มีความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัชนุกร (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ประกอบด้วย 1.สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็น ข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ เพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า 2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ 4.เหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตามกำหนดหรือให้บริการได้ทันก่อนกำหนด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้ง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับ บัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่งเสริมการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพและเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ เน้นการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของนิสิต แนะนำให้มีมาตรการประเมินและติดตามพฤติกรรมการบริการ อย่างสม่ำเสมอ

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สะดวกและมีประสิทธิภาพ ยกระดับความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ ลดความซับซ้อนและเข้าใจง่าย รักษาความยุติธรรมและความเป็นระเบียบ ในการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง พัฒนาระบบ รับฟังความคิดเห็น เช่น กล่องข้อเสนอแนะหรือแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงบริการ

3. ยกระดับสภาพแวดล้อมการให้บริการ จัดสรรพื้นที่ให้บริการให้ กว้างขวาง สะดวกต่อการติดต่อและใช้งาน รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ปรับปรุงอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการใช้งานของนิสิต

4. ปรับเวลาการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการทุกกลุ่มเปิดให้บริการตรงเวลาตามประกาศ พิจารณาเวลายืดหยุ่น เช่น ช่วงพักกลางวัน วันเสาร์ หรือบริการออนไลน์ เพื่อตอบสนองนิสิตที่มีตารางเรียนและภาระงานแตกต่างกัน

5. พัฒนาการบริการให้เหมาะสมตามลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ พิจารณาความแตกต่างของความพึงพอใจตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสัญชาติ เช่น ปรับการสื่อสารและให้คำแนะนำสำหรับ นิสิตปริญญาโท-เอก เพิ่มความสะดวกและคำแนะนำเชิงเทคนิคสำหรับ ผู้ที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศ

6. สร้างระบบประเมินผลและติดตามความพึงพอใจจัดทำแบบสอบถามหรือระบบ วัดความพึงพอใจต่อการบริการเป็นระยะ ใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการและ กำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรและกระบวนการ อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

- 1.1 ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้ กว้างขวางและสะดวกต่อการติดต่อและใช้งาน
- 1.2 รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่อย่างสม่ำเสมอ
- 1.3 พัฒนาอุปกรณ์เทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ พร้อมคู่มือหรือคำแนะนำการใช้งาน
- 1.4 ปรับเวลาการให้บริการให้เหมาะสมและยืดหยุ่น เช่น ช่วงพักกลางวัน วันเสาร์ หรือ บริการออนไลน์
- 1.5 จัดทำช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็นหรือแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงสภาพแวดล้อม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ
- 2.2 เพิ่มความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำที่ ถูกต้องและเป็นประโยชน์ แก่นิสิต
- 2.3 จัดทำมาตรการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- 2.4 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รักษา มาตรฐานการแต่งกายและความสุภาพเรียบร้อย เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
- 2.5 กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของนิสิตแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุหรือปริญญาเอก

3. ด้านกระบวนการให้บริการ

- 3.1 ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อน
- 3.2 รักษาความเป็นระเบียบและความยุติธรรมในการบริการ เช่น การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง
- 3.3 จัดทำคู่มือหรือระบบแนะนำขั้นตอนการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิต
- 3.4 จัดช่องทางออนไลน์หรือระบบอัตโนมัติสำหรับการดำเนินการบางขั้นตอน
- 3.5 เปิดระบบรับฟังข้อเสนอแนะและประเมินกระบวนการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ

4. ด้านคุณภาพของการบริการ

- 4.1 ยกระดับคุณภาพการบริการให้ ถูกต้อง แม่นยำ และเท่าเทียม สำหรับผู้รับบริการทุกคน

4.2 พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถให้บริการ แทนกันได้ เพื่อรองรับความต่อเนื่องในการให้บริการ

4.3 ตรวจสอบความคุ้มค่าและประสิทธิภาพของบริการอย่างสม่ำเสมอ

4.4 ปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังเฉพาะกลุ่ม เช่น ปริญญาโท ปริญญาเอก

4.5 สร้างมาตรฐานและคู่มือในการให้บริการ เพื่อให้คุณภาพของการบริการคงที่และยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อ การศึกษาในอนาคตดังนี้

1. สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมี การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานโดยการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุง แก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การให้บริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มี ต่อ คุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ผ่าน on – line ด้วย เนื่องจากนักศึกษาสามารถยื่นคำร้อง ผ่านระบบ ผ่าน on – line

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อเนื่องทุก ๆ ปี เพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

4. ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ ของ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา เพื่อนำผลมาสังเคราะห์ และสรุปใช้เป็นแนวทางการใน การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนา บุคลากร ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5. ผลของการการการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่ มีต่อคุณภาพการให้บริการ นั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับชุมชนและสังคม หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่มีการให้บริการ ทั้งยังสามารถนำไปเป็นแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการของหน่วยงาน อื่น ๆ ได้

องค์ความรู้และข้อค้นพบใหม่ของงานวิจัย

1. การวัดความพึงพอใจและความคาดหวังเชิงลึกของนิสิตบัณฑิตศึกษา งานวิจัยนี้ได้ชี้ให้เห็น มิติความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิต แยกตาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ข้อมูลเชิง ลึกนี้สามารถใช้เป็น แนวทางปรับปรุงบริการอย่างมีมาตรฐานและตรงกลุ่มเป้าหมาย

2. การจำแนกความแตกต่างตามกลุ่มประชากร งานวิจัยระบุชัดเจนว่าความพึงพอใจและความคาดหวังแตกต่างกัน ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสัญชาติ ความแตกต่างนี้เป็นข้อมูลใหม่ที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถ ออกแบบบริการให้ตอบโจทย์เฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ลำดับความสำคัญของปัจจัยในการบริการ งานวิจัยระบุว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ กระบวนการให้บริการที่เรียบง่ายและเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อมสะอาด กว้างขวาง และมีเวลาบริการที่เหมาะสม และ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เช่น การให้บริการแทนกันได้ของเจ้าหน้าที่ หรือประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อค้นพบนี้ช่วยชี้ จุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง อย่างชัดเจน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง งานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังสูงของนิสิตไม่ตรงกับความพึงพอใจทุกด้าน ตัวอย่างเช่น แม้นิสิตคาดหวังให้เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย แต่ความพึงพอใจจริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด ข้อค้นพบนี้ช่วยให้หน่วยงาน ปรับนโยบาย และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจงงานวิจัยได้สร้าง แนวทางการพัฒนาบริการ 4 ด้าน อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อม การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ การปรับขั้นตอนบริการ และการเพิ่มคุณภาพของการบริการ ข้อเสนอเหล่านี้สามารถ นำไปใช้วางแผน และปรับปรุงการบริการในระดับสาขาวิชาและมหาวิทยาลัยได้จริง

6. การสร้างมาตรฐานสำหรับการวัดความพึงพอใจในสาขาวิชาไทยศึกษา งานวิจัยนี้ให้เครื่องมือและตัวชี้วัด สำหรับประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตบัณฑิตศึกษา เป็นข้อมูลอ้างอิงใหม่สำหรับ งานวิจัยต่อยอดในอนาคต หรือการประเมินคุณภาพบริการในสาขาอื่น ๆ

ข้อจำกัดของงานวิจัย

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เท่านั้น

2. ผลการวิจัยอาจไม่สามารถเก็บไปยังนิสิตระดับปริญญาตรี หรือ นักศึกษาในสาขาอื่น หรือสถาบันอื่น ๆ ได้

ขอบเขตเนื้อหาและมิติการให้บริการ

1. งานวิจัยเน้นศึกษา ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการ ใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ คุณภาพของการบริการ

2. งานวิจัย ไม่ได้ครอบคลุมประเด็นอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น ค่าใช้จ่าย ความพร้อมด้านงบประมาณ หรือปัจจัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ

ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานการณ์

1. การเก็บข้อมูลจำกัดอยู่ในช่วงเวลาที่กำหนด

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของนิสิตอาจ เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เช่น การปรับปรุงระบบบริการ การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ หรือเหตุการณ์พิเศษ

ข้อจำกัดด้านเครื่องมือวิจัย

1. ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลที่ได้ขึ้นอยู่กับ การประเมินตนเองของนิสิต ซึ่งอาจมีความแตกต่างในความเข้าใจ หรือความรู้สึกส่วนตัว

ขอบเขตการวิเคราะห์

1. งานวิจัยเน้นการวิเคราะห์ ความแตกต่างตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ สัญชาติ ไม่ได้วิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความถี่ในการใช้บริการ ลักษณะของหลักสูตร หรือปัจจัยด้าน สังคมและเศรษฐกิจ

บรรณานุกรม

- กองทะเบียน มหาวิทยาลัยบูรพา. (2567, 1 มีนาคม). ระบบบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา เข้าถึงได้จาก <https://reg.buu.ac.th/registrar/home.asp>
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565, 17 กันยายน). แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีงบประมาณ 2564-2567 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566-2567). https://planning.buu.ac.th/module/page.php?module=menu_new/menu_link&file=%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%AD.html
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2542). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2567). *แผนยุทธศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. <https://huso.buu.ac.th/vis/>
- จริวิทย์ เดชจรัสศรี. (2538). *ความพึงพอใจขอประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. [ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- จิณาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน. (2557). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชวินี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการการจัดภาคอุตสาหกรรมแขวงเสมาดา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริหาร*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. เนชั่นบุ๊คส์.
- ณชนก กำลั้งเกื้อ. (2541). *ความคาดหวังและการประเมินการดำเนินการจริงของนักวิจัยที่มีต่อการบริหารงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- เทือน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. [ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ.ยู.เอ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- นฤมล พงษ์ศิลป์. (2546). *การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง*. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- บุญส่ง นิลแก้ว. (2519). *การวัดผลทางจิตวิทยา*. แพร์พทยา.
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ*.
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- ปนิดา ดำรงสุสกุล. (2565). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี].
- พรรณพนัช จันทา. (2562). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*.
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- พิสิฐ มหามงคล. (2546). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. โอเดียนสโตร์.
- มัทนา โทปฐนทร. (2565). *ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- เมธี มาลา. (2550). *ความคาดหวังของนิสิตและบุคลากรในการใช้บริการศูนย์กีฬา กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรารณณ์ รัชตะวรรณ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี*. สำนักงานป้องกัน ควบคุมโรค.
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ. (2557). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา].
- วิชชุดา งามปลอด. (2540). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียน อนุบาล เอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2538). *การบริหาร*. ดอกหญ้า.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. วิญญูชน.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สายธาร.
- สาลีณี จันทร์เจริญ. (2562). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].
- สุดารัตน์ จันทร์พุท. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].

- สุนีย์ เจริญกุล. (2543). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี*.
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. ไทยวัฒนาพานิช
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. สัมผัสศิลป์.
- อมรรัตน์ เชาวลิท. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- อังคณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา. (2552). *ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการ
ห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร*. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน*. ไยไหม.
- Anwar, G., & Surarchith, N. K. (2015). Factors affecting shoppers' behavior in Erbil,
Kurdistan-Iraq. *International Journal of Social Sciences & Educational
Studies*, 1(4), 10.
- Best, J. W. (1970). *Research in education*. Prentice – Hall.
- Best, J. W., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education* (7th ed.). Allyn and Bacon.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis of the behavioral science* (2nd ed.).
Larence Erlbaum.
- Howell, D.C. (1997). *Statistic methods for psychology* (4th ed.). W.B. Saundcrs
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc Graw-hill.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Son.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา



เลขที่ IRB2-123/2567

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย: HU 090/2567

โครงการวิจัยเรื่อง: ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

หัวหน้าโครงการวิจัย: นางสาวปัญญลักษณ์ คุ้มเอี่ยม

หน่วยงานที่สังกัด: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่ปรึกษาโครงการวิจัย: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรินทร์ รุจิรานุกุล

หน่วยงานที่สังกัด: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

วิธีทบทวน: ☒ Exemption

☐ Expedited

☐ Full board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|--|---|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ 4 วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 |
| 2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ 1 วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567 |
| 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567 |
| 5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form) | |
| แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | ฉบับที่ 1 วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567 |
| 6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) | |
| 6.1 (ร่าง) หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล | ฉบับที่ 1 วันที่ 7 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567 |

วันที่รับรอง : วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 1 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2568

ลงนาม

(นายเจนวิทย์ นवलแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

****หมายเหตุ การรับรองนี้มีรายละเอียดตามที่ระบุไว้ด้านหลังเอกสารรับรอง ****

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
ของสาขาวิชาไทยศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มี ต่อ
คุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มี ต่อ
คุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง
☐ เพศทางเลือก

2. อายุ

- ☐ 21-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี
☐ 60 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ นิสิต
☐ รับราชการ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ระดับปริญญาโท
☐ ระดับปริญญาเอก

5. สัญชาติ

- ☐ นิสิตสัญชาติไทย
☐ นิสิตชาวต่างชาติ



BUU-IRB Approved
1 Oct 2024

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ของสาขาวิชาไทยศึกษา

1. ประเภทของบริการที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ยื่นขอรายงานตัวนักศึกษา
☐ ยื่นขอลงทะเบียนรายวิชา
☐ ยื่นขอหนังสือรับรองนักศึกษา
☐ การชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น ค่าลงทะเบียน
☐ ติดต่อขอรับบัตรนักศึกษา
☐ ขอรับหนังสือยื่นขอวีซ่าภายใน และต่างประเทศ
☐ ยื่นเรื่องขออนุมัติหัวข้อ
☐ ยื่นเรื่องขอหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล
☐ ขอรับหนังสือตรวจเครื่องมือ, ทดลองเครื่องมือ, เก็บข้อมูล
☐ ยื่นเรื่องขอสอบหัวข้อ, การขอสอบจบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ
☐ ยื่นรูปเล่มเพื่อขอตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ
☐ ขอรับรูปเล่มที่ส่งตรวจรูปแบบ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระคืน
☐ ยื่นขอส่งวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
☐ ยื่นขอผลการศึกษา (Transcript)

2. ความถี่ในการเข้ารับบริการ จำนวน ครั้ง ต่อเดือน

3. ช่วงเวลาที่มารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการ

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

ความพึงพอใจการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ		BUU-IRB Approved				
1	สาขาวิชา มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะดวกในการติดต่อและใช้บริการ					

ความพึงพอใจการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)						
3	การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง					
4	การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
5	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของนิสิต					
6	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือนิสิต					
7	เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการทุกครั้ง					
8	เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้					
10	สาขาวิชา ฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความ คิดเห็น					
ด้านคุณภาพของการบริการ						
1	การให้บริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
2	การให้บริการมีความถูกต้องและแม่นยำ					
3	การให้บริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง					
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้					
5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
6	นิสิตได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
7	นิสิตได้รับบริการที่คุ้มค่า					
8	เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของนิสิตที่มีรับบริการเป็นสิ่งที่ สำคัญ ที่สุด					
9	มาตรฐานในการให้บริการ					
10	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการ					



BUU-IRB Approved

10 Oct 2024

**ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาไทยศึกษา ที่มี ต่อ
คุณภาพการให้บริการ**

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

ความคาดหวังการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ						
1	สาขาวิชา มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกใน การติดต่อและใช้บริการ					
2	สาขาวิชา มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3	สาขาวิชา มีแสงสว่างเพียงพอบริเวณสา หรับผู้มารับ บริการ					
4	สาขาวิชา มีป้ายระบุหน่วยงานที่จะติดต่อไว้ชัดเจน					
5	สาขาวิชา มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
6	สาขาวิชา มีน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ					
7	สาขาวิชา มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานของผู้ มารับ บริการ					
8	เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอและสะดวกกับการใช้ งานของนิสิตที่มารับ บริการ					
9	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการใช้งานเพื่อบริการนิสิต					
10	เปิดให้บริการ ตรงเวลา 8.30-16.30 น.และเปิดให้บริการ ในเวลาที่สะดวก แก่การมาใช้บริการ (วันจันทร์-ศุกร์) เปิด ให้บริการช่วงพักกลางวันและ เปิดให้บริการวันเสาร์ซึ่ง เป็นวันหยุด					
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันที					
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
4	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					



BUU-IRB Approved
1 Oct 2024

ความคาดหวังการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ต่อ)						
5	เจ้าหน้าที่มีความสนใจและเอาใจใส่เกี่ยวกับเรื่องที่ติดต่อ					
6	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดีกับผู้มารับบริการ					
7	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพกับผู้มารับบริการ					
8	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้มารับบริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ					
10	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอ สิ่งตอบแทน					
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว					
2	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
3	การให้บริการครบถ้วนและถูกต้อง					
4	การให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง					
5	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
6	เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ					
7	เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่แจ้งไว้					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้					
10	สาขาวิชาฯ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟัง ความ คิดเห็น					
ด้านคุณภาพของการบริการ						
1	การบริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ					
2	การบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ					



BUU-IRB Approved
1 Oct 2024

ความคาดหวังการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของการบริการ (ต่อ)						
3	การบริการมีความสม่ำเสมอต่อเนื่อง					
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถทำแทนกันได้					
5	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
6	ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
7	ได้รับบริการที่คุ้มค่า					
8	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด					
9	มาตรฐานในการให้บริการ					
10	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการ					



BUU-IRB Approved
1 Oct 2024