

ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร

The Satisfaction and Expectation of Graduate Students towards the Work of Graduate
College Staffs in King Mongkut's University of Technology North Bangkok and
Naresuan University

ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์¹ รวีวรรณ ชินะตระกูล² และเสมอ เรืองนันต์³
Sirirat Prathomprapat¹, Ravewan Shinatrakool² and Samer Roenganan³

¹นักศึกษาลัทธิสุตร ค.อ.ม. (สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

²รองศาสตราจารย์³ อาจารย์

สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

sirirat.jab@gmail.com, sravewan@yahoo.com, and smerr@kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านหลักสูตรวิทยานิพนธ์ ประชากร 4,070 คน กลุ่มตัวอย่าง 641 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้แก่กลุ่มตัวอย่าง 307 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Dunnett's T3 ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ตามลำดับ และยังพบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

6. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ และยังพบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

7. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการทดสอบมีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร ตามลำดับ

8. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ย ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร ตามลำดับ และยังพบว่า คณะมนุษยศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะศึกษาศาสตร์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง การปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยนเรศวร

Abstract

This study investigated and compared the satisfaction and expectation of graduate students towards the work of graduate college staffs in KMUTNB and Naresuan University in 5 aspects; 1) staffs 2) operating process 3) communication and public relation 4) service location and facilities 5) curriculum and thesis. The population in this study included 4070 graduate students of KMUTNB and Naresuan University. The sample group consisted of 307 students from KMUTNB and 334 students from Naresuan University with the total number of 640 students to complete the questionnaires. Research statistics used to analyze the data included mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Dunnett's T3. The results were as follows:

1) Graduate students from KMUTNB reported high satisfaction and high expectation on the work of graduate college staffs of KMUTNB.

2) Graduate students from Naresuan University reported high satisfaction and high expectation on the work of graduate college staffs of Naresuan University.

3) There was a statistically significant difference at 0.05 between the KMUTNB students' satisfaction and that of Naresuan University students on the work of graduate college staffs. Graduate students from KMUTNB reported higher satisfaction on the work of the graduate college staffs than that of graduate students from Naresuan University.

4) There was a statistically significant difference at 0.05 between the KMUTNB students' expectation and that of Naresuan University students on the work of graduate college staffs. Graduate students from Naresuan University reported higher expectation on the work of the graduate college staffs than that of graduate students from KMUTNB.

5) The results showed that there was a difference on satisfaction of the students on different faculties in KMUTNB, i.e. 1) Faculty of Engineering 2) Faculty of Applied Arts 3) Faculty of Applied Science 4) Faculty of Information Technology 5) Faculty of Technical Education. The paired comparison showed that students from the Faculty of Technical Education reported higher satisfaction than the students from Faculty of Engineering and those from Faculty of Applied Arts respectively. Moreover, students from Faculty of Information Technology reported higher satisfaction than those from Faculty of Applied Arts.

6) The comparison of the students' expectation from different faculties showed that students from Faculty of Information Technology reported higher satisfaction than those from Faculty of Engineering and Faculty of Technical Education.

7) The results showed that there was a difference on satisfaction of the students on different faculties in Naresuan University, i.e. 1) Faculty of Science 2) Faculty of Education 3) Faculty of Humanities 4) Faculty of Engineering 5) Faculty of Business, Economics and Communications. The paired comparison showed that students from Faculty of Science reported higher satisfaction than the students from Faculty of Engineering and those from Faculty of Humanities and Faculty of Education reported higher satisfaction than those from Faculty of Business, Economics and Communications.

8) The comparison of the students' expectation from different faculties showed that students from Faculty of Science, Faculty of Humanities and Faculty of Engineering reported higher satisfaction than those from Faculty of Business, Economics and Communications. Moreover, it was found that students from Faculty of Humanities reported higher expectation than those from Faculty of Education.

Keywords : The Satisfaction, The Expectation, The Work of Graduate College Staffs, KMUTNB, Naresuan University

1. บทนำ

การให้บริการเป็นภารกิจหลักของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยให้บริการแก่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จากข้อมูลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัย รอบปีการศึกษา 2553 [1] ได้วิเคราะห์ผลแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัย รอบปีการศึกษา 2553 ใน 3 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการ ขั้นตอน คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินสรุประดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อดูข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เช่น เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง การให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ การไม่ใส่ใจผู้รับบริการ การมีขั้นตอน มาก ระเบียบแนวทางปฏิบัติที่ยากซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งการบริการถือเป็นหัวใจของการดำเนินงานกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นข้อมูลที่วิเคราะห์ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพียง 3 ด้าน และข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าข้อมูลที่ได้มานั้นยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อจะได้ทราบผลความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อไป

ภารกิจหลักบัณฑิตวิทยาลัย ตามมติสภามหาวิทยาลัยนเรศวร (Job Descriptions) [2]

1. เสนอนโยบายการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาต่อมหาวิทยาลัย

2. กำกับมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

3. สนับสนุนส่งเสริมการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสู่ความเป็นนานาชาติ

4. ประสานความร่วมมือกับคณะ/วิทยาลัยในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา

5. บริหารจัดการหลักสูตรสหวิทยาการ และพหุวิทยาการ

6. เป็นศูนย์กลางการบริการวิชาการ และการพัฒนานิสิตโดยให้เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ตั้งแต่รับเข้า การจัดสรรทุนการศึกษา ทุนส่งเสริมการทำวิจัย ติดตามผลการเรียนนิสิต การเทียบโอนหน่วยกิต การลงทะเบียนขยายเวลาการศึกษาและตรวจสอบคุณสมบัติในการสำเร็จการศึกษา

การวิจัยนี้ได้เปรียบเทียบกับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เนื่องจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร มีโครงสร้างหน่วยงานและเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คล้ายคลึงกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยทั้งสองมหาวิทยาลัย และนำเสนอถึงนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของทั้งสองมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมา เป็นต้นแบบและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์ จำแนกตาม 5 คณะ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์ จำแนกตาม 5 คณะ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน 5 คณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือแตกต่างกัน

3.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน 5 คณะของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวรแตกต่างกัน

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร 4,070 คน กลุ่มตัวอย่าง 641 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง 307 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่กลุ่มตัวอย่าง 334 คน

4.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วาสนา ธรรมพิทักษ์ [3] และจิรพันธ์ อรรถพร [4] จากแนวคิดในการวิจัยที่ได้ศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเป็นผู้มารับบริการโดยจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 4) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งข้อมูลตามลักษณะของตัวแปรดังนี้

ตัวแปรต้น คือ คณะของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจำนวน 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะของมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check-list)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แยกตามมหาวิทยาลัย จำนวนมหาวิทยาลัยละ 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเท่ากับ 0.96 และมหาวิทยาลัยนเรศวรเท่ากับ 0.99

ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเท่ากับ 0.98 มหาวิทยาลัยนเรศวรเท่ากับ 0.99

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจัดส่งด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยนเรศวร และได้รับกลับคืนจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 307 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามจากนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 334 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.70

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากันใช้วิธีของ Dunnett's T3

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.4 มีอายุมากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 37.8 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 70.4, 43.0 และ 33.9 ตามลำดับ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.5 มีอายุมากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 51.5 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 2 สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 80.5, 45.8 และ 26.9 ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร

การปฏิบัติงาน	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ			
	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	
	n = 307		n = 307	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.33	.59	4.36	.65
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.08	.63	4.30	.68
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	3.87	.71	4.28	.70
4. ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	.60	4.29	.69
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์	4.01	.63	4.37	.70
ภาพรวม	4.07	.54	4.32	.62

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร

การปฏิบัติงาน	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร			
	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	
	n = 334		n = 334	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.98	.64	4.42	.63
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.91	.67	4.46	.65
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	3.93	.71	4.48	.66

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร			
	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง	
	n = 334		n = 334	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	.61	4.44	.66
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์	3.94	.67	4.53	.66
ภาพรวม	3.96	.62	4.47	.61

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์ และอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย	คณะ วิศวกรรมศาสตร์		คณะศึกษาศาสตร์ ประยุกต์		คณะวิทยาศาสตร์ ประยุกต์		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ		คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม		F	p
	n = 104		n = 28		n = 42		n = 20		n = 99			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	.62	3.96	.69	4.19	.56	4.44	.42	4.49	.53	5.53*	.000
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.03	.64	3.66	.72	4.10	.58	4.26	.42	4.24	.60	5.46*	.000
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	3.72	.74	3.73	.76	3.95	.72	4.10	.39	3.98	.73	2.66*	.033
4. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	.59	3.83	.66	4.07	.60	4.19	.36	4.20	.62	3.30*	.012
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์	3.92	.64	3.80	.74	4.03	.60	4.12	.31	4.17	.75	2.65*	.033
ภาพรวม	3.99	.54	3.80	.62	4.07	.57	4.22	.32	4.22	.55	4.46*	.002

*p < .05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ

นครเหนือ จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์

- 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์
4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ประยุกต์ ตามลำดับ และยังพบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามคณะ

ความคาดหวัง การปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย	คณะ วิศวกรรมศาสตร์		คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์		คณะวิทยาศาสตร์ ประยุกต์		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ		คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม		F	p
	n = 104		n = 28		n = 42		n = 20		n = 99			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.20	.75	4.35	.63	4.50	.62	4.70	.42	4.44	.56	3.87*	.004
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.11	.77	4.31	.68	4.44	.61	4.72	.44	4.37	.62	4.63*	.001
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	4.10	.81	4.45	.62	4.38	.57	4.76	.43	4.32	.66	4.83*	.001
4. ด้านสถานที่ที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	.76	4.47	.59	4.39	.60	4.78	.41	4.30	.64	4.69*	.001
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์	4.22	.80	4.54	.53	4.50	.63	4.80	.41	4.38	.66	3.99*	.004
ภาพรวม	4.16	.71	4.43	.55	4.44	.55	4.75	.40	4.36	.57	5.12*	.001

*p < .05

- ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 3) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 4) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ และยังพบว่า คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามคณะ

ความพึงพอใจ การปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย		คณะวิทยาศาสตร์		คณะศึกษาศาสตร์		คณะมนุษยศาสตร์		คณะวิศวกรรมศาสตร์		คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร		F	p
		n = 32		n = 90		n = 46		n = 19		n = 45			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		4.18	.65	4.04	.57	4.12	.62	4.18	.63	3.66	.67	4.92*	.001
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		4.15	.68	3.93	.67	4.07	.65	4.14	.68	3.60	.70	4.54*	.002
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์		4.20	.65	3.96	.69	4.11	.63	4.18	.65	3.58	.83	5.22*	.000
4. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก		4.28	.58	4.03	.64	4.21	.54	4.26	.57	3.74	.67	5.28*	.000
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์		4.18	.67	4.00	.64	4.09	.64	4.16	.66	3.65	.72	4.13*	.003
ภาพรวม		4.20	.63	3.99	.59	4.12	.60	4.18	.62	3.65	.65	5.42*	.000

*p < .05

- ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะ

บริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการทดสอบมีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ

บัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จำแนกตามคณะ

ความคาดหวัง การปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย	คณะวิทยาศาสตร์		คณะศึกษาศาสตร์		คณะมนุษยศาสตร์		คณะวิศวกรรมศาสตร์		คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร		F	p
	n = 32		n = 90		n = 46		n = 19		n = 45			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.62	.45	4.39	.73	4.61	.44	4.63	.46	4.16	.71	4.45*	.002
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.68	.45	4.43	.70	4.68	.45	4.71	.45	4.12	.81	6.33*	.000
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	4.76	.40	4.38	.76	4.77	.38	4.72	.42	4.13	.76	8.68*	.000
4. ด้านสถานที่ที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	.47	4.37	.75	4.65	.47	4.69	.46	4.20	.77	4.60*	.001
5. ด้านหลักสูตร/วิทยานิพนธ์	4.76	.41	4.46	.75	4.78	.39	4.72	.43	4.21	.83	6.17*	.000
ภาพรวม	4.70	.40	4.40	.70	4.70	.39	4.69	.42	4.16	.73	6.68*	.000

*p < .05

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จำแนกตามคณะ ในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ย ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ทั้ง 5 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิทยาศาสตร์ 2) คณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มีความแตกต่างกันทุกด้าน โดยที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร ตามลำดับ และยังพบว่า คณะมนุษยศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า คณะศึกษาศาสตร์

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้การต้อนรับผู้มารับบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีกิจกรรมายทสุภาพ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น

อย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณ ศรีกลาขณ [5] เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินารถ สายอ่อง [6] เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีมีการปรับปรุงคู่มือการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้มีเนื้อหาที่ถูกต้องและทันสมัย รวมถึงการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ยังอาจไม่มีความชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารี โสธรพิทักษ์กุล [7] เรื่องสภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพ

การจัดการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ศึกษาต่าง
คณะกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย
แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจ
เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยยังไม่ตรงต่อ
ความต้องการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละคณะ
ที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ สายอ่อง [6]
เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการ
ให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษาที่เรียนหลักสูตรแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน

4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่
ศึกษาต่างคณะกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจ
เนื่องมาจากการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยยังไม่ตรงต่อ
ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของแต่ละคณะ
ที่มาใช้บริการ

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและ
อุปสรรคในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฝ่ายวางแผนพัฒนาและวิจัย. 2553. รายงานการประเมิน
คุณภาพการศึกษาภายในบัณฑิตวิทยาลัยรอบปี
การศึกษา 2553. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [2] ปญญาบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร. 2554.
ค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2557, จาก
<http://www.db.grad.nu.ac.th/~pornthip/pdf/information/2555/d28.pdf>
- [3] วาสนา ธรรมพิทักษ์. 2551. การประเมินคุณภาพงาน
บริการการศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- [4] จิรพันธ์ อรรถพร. 2555. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิและ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. 12(1), น. 98-105.
- [5] พรณี ศรีกลชาญ. 2552. ความพึงพอใจของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน
วิชาการระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [6] ศิริรัตน์ สายอ่อง. 2550. ความพึงพอใจของนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของ
โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- [7] สุวารี โสรพิทักษ์กุล. 2549. สภาพที่เป็นจริงและ
ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัด
การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.