

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สภาพเศรษฐกิจขยายตัวในเกณฑ์เฉลี่ยค่อนข้างสูง รัฐบาลจึงต้องรับภาระในการที่จะจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลาดแรงงาน และความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยพยายามสร้างระบบการศึกษา เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา

การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการดำรงชีวิต และประกอบวิชาชีพ การงานในสังคมปัจจุบัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำของประเทศไทย ที่สืบเนื่องจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน ส่งผลทำให้เกิดการว่างงานเพิ่มมากขึ้น มีนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาใหม่ว่างงานเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าว ส่งผลทำให้องค์กรต่างๆ ที่มีต้องการจะรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในองค์กรของตนนั้นมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีแรงงานที่มาสมัครงานเป็นจำนวนมาก ทำให้แรงงานที่มีประสิทธิภาพสูง การศึกษาสูง และมีประสบการณ์ที่สูง มีสิทธิที่จะได้รับการคัดเลือกก่อน ส่วนคนที่ผิดหวังจากการสมัครงานก็จะหันไปประกอบอาชีพอื่นๆ หรือไม่ก็เลือกศึกษาต่อในระดับที่สูงยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การเรียนพิเศษเพิ่มเติมในหลักสูตรสั้นๆ หรือไม่ก็ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อที่จะเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง ทำให้สามารถที่จะทำงานต่อไปได้อย่างมั่นคง มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน และได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นภายหลังจากการสำเร็จการศึกษา (Finney. 1994 : 24)

เมื่อมีจำนวนผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากขึ้น มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวไว้ว่า “มนุษย์มีความต้องการหลายประการ และเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด” (Kotler. 2000 : 172) ดังนั้นเมื่อมีผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากขึ้น จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ พบว่า คนเหล่านี้มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความปลอดภัย และมั่นคงในการทำงาน (Security or safety needs) ความต้องการทางด้านสังคม (Social need) ความต้องการการยอมรับนับถือจากคนในสังคม (Esteem need) และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนตามทฤษฎีของมาสโลว์ และเพื่อให้สามารถอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นคนเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการที่จะเข้าศึกษาต่อใน

ระดับที่สูงขึ้น เช่น การศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง แต่ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่างๆ ภายในประเทศนั้นยังมีความพร้อมไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการที่จะศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของคนเหล่านี้ ส่งผลให้บุคคลเหล่านี้ต้องตัดสินใจไปศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่มีความพร้อมมากกว่า และเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว นักศึกษาเหล่านี้มีแนวโน้มสูงที่จะประกอบอาชีพในประเทศที่ตนเองสำเร็จการศึกษา เนื่องจากมีความมั่นคง และมีรายได้ที่สูงกว่าภายในประเทศของตนเอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อนักศึกษาได้ตัดสินใจที่จะไปศึกษาต่อในระดับปริญญาโทต่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจมากขึ้น เนื่องจากเงินในระบบไหลออกนอกประเทศ และอาจเกิดปัญหาการไหลออกนอกประเทศของทรัพยากรบุคคลของประเทศ

การศึกษาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากในสังคมปัจจุบัน และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่มีค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาหน่วยงาน พัฒนางค์กร พัฒนาระบบเศรษฐกิจ รวมถึงการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม อีกทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานชีวิตความเป็นอยู่ ของประชากรในประเทศให้สูงขึ้นได้อีกด้วย มนุษย์ทุกคนสามารถที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง เพื่อที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีวิต เนื่องจากมนุษย์ต้องการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข มีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งการศึกษาก็เป็นหนึ่งในเครื่องมือ ในการพัฒนาตนเอง ของมนุษย์ เนื่องจากองค์กรต่างๆ มีความต้องการที่จะรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และ การศึกษาในระดับที่สูงขึ้นเข้ามาทำงานภายในองค์กรของตน จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้มุ่งเน้นที่จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านประชากรมากกว่าการมุ่งเน้นในเรื่องของการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ โดยมีเป้าหมายหลักให้ประชาชนในประเทศไทยมีคุณภาพชีวิต และความรู้ความสามารถที่ดีขึ้น

โครงการปริญญาโทที่มีผู้สนใจที่จะเข้ามาศึกษาต่อเป็นจำนวนมากสาขาหนึ่ง ก็คือโครงการปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทั้งนี้มีหลายสถาบันการศึกษา ภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เปิดสอนหลักสูตรนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง

ในการศึกษาถึงปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะต้องศึกษาถึงโครงสร้างทางความคิดและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลนั้นมีความคิด การกระทำและเป้าหมายของชีวิตที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคลที่นำมาพิจารณานั้นมีน้ำหนักและความสำคัญที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยต่างๆ นั้น

อาจจะเป็นไปได้ทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง หรือมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ทางมหาวิทยาลัยต่างๆ ภายในประเทศ จึงควรที่จะมีการพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์ และรูปแบบทางการตลาดต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตนักศึกษา เพื่อดึงดูดให้นักศึกษาเหล่านี้ตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทภายในประเทศ ผู้ศึกษาหวังว่า การทำการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจของนักศึกษา ในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทรวมทั้งทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่นักศึกษานำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาแต่ละบุคคล เพื่อประโยชน์แก่โครงการ องค์กร และตัวนักศึกษาเอง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของนักศึกษา ปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษากับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงเป็นภาพของกรอบแนวคิดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของผู้ใช้บริการดังนี้

1. นักศึกษาที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาแตกต่างกัน
3. ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา

### ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษา ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ
    - 2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของนักศึกษา ได้แก่
      - 2.1.1.1 เพศ
      - 2.1.1.2 อายุ
      - 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
      - 2.1.1.4 อาชีพ
      - 2.1.1.5 สถานภาพสมรส
      - 2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
      - 2.1.1.7 สถาบันที่เข้าศึกษา
      - 2.1.1.8 หลักสูตรที่ศึกษาปัจจุบัน
      - 2.1.1.9 พฤติกรรมการเข้าศึกษา
      - 2.1.1.10 คาดว่าจะใช้เวลาทำวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ
    - 2.2 ตัวแปรตาม
      - 2.2.1 ปัจจัยการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ

- 2.2.1.1 ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน
- 2.2.1.2 ด้านค่าใช้จ่าย
- 2.2.1.3 ด้านการจูงใจจากบุคคลและสื่อ
- 2.2.1.4 ด้านทำเลที่ตั้ง
- 2.2.1.5 ด้านชื่อเสียงของสถาบัน
- 2.2.1.6 ด้านความมุ่งหวัง
- 2.2.2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา
  - 2.2.2.1 การดำเนินการที่เป็นระบบ
  - 2.2.2.2 การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
  - 2.2.2.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
  - 2.2.2.4 การทำงานเป็นทีม
  - 2.2.2.5 คุณภาพการให้บริการ

3. ขอบเขตของสถานที่ ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา 5 แห่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (วาสุกรี) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา

4. ขอบเขตของเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 ถึงมีนาคม พ.ศ. 2554

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐานของนักศึกษา หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของนักศึกษา โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถาบันที่เข้าศึกษา หลักสูตรที่ศึกษาปัจจุบัน พฤติกรรมการเข้าศึกษา และคาดว่าจะใช้เวลาทำวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ หมายถึง เหตุผล วิธีการ กระบวนการ สิ่งเร้าความต้องการหรือสิ่งที่เป็นปัจจัยเป็นแรงจูงใจที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ ประกอบด้วย ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการจูงใจจากบุคคลและสื่อ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านชื่อเสียงของสถาบัน ด้านความมุ่งหวัง

ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน หมายถึง เนื้อหาหลักสูตรมีความหลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เนื้อหาหลักสูตรมีความทันสมัย ตำราเรียนที่สถาบันฯ กำหนดให้ใช้ได้มาตรฐาน จำนวนหน่วยกิตที่กำหนดให้เรียนในแต่ละภาคมีความเหมาะสม มีการได้รับข่าวสารหรือมีการติดต่อข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันฯ มีการสอนเตรียมพื้นฐาน กรณีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยาก ตลาดแรงงานให้การยอมรับต่อหลักสูตรของสถาบันฯ

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าหน่วยกิตถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมระหว่างการศึกษาเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ค่าใช้จ่ายสำหรับค่าบำรุงห้องสมุดน้อยเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ค่าใช้จ่ายด้านที่อยู่อาศัยระหว่างการศึกษาเมื่อเทียบกับสถาบันอื่น ค่าใช้จ่ายด้านอาหาร มีราคาถูก ค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อย

ด้านการจูงใจจากบุคคลและสื่อ หมายถึง ได้รับคำแนะนำและสนับสนุนจากพ่อแม่ และบุคคลในครอบครัว ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่เคยสอนในระดับมัธยมศึกษา ได้รับการแนะนำและชักชวนจากเพื่อน หรือเรียนตามเพื่อน ได้รับการแนะนำและชักชวนจากศิษย์เก่า รับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของสถาบันฯ จากบอร์ดประชาสัมพันธ์ รับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของสถาบันฯ ทางหนังสือพิมพ์ รับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของสถาบันฯ ทางวิทยุโทรทัศน์ รับทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของสถาบันฯ ทางเว็บไซต์

ด้านทำเลที่ตั้ง หมายถึง สถาบันฯ มีทำเลที่ตั้งเหมาะแก่การศึกษาสถาบันฯ มีบรรยากาศสภาพแวดล้อมเหมาะสม ความสะดวกในเรื่องการเดินทาง ความเป็นระเบียบและความสะอาดภายในสถาบันฯ สถาบันฯ มีกิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาด้วยกัน สถาบันฯ มีกิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์

ด้านชื่อเสียงของสถาบันฯ หมายถึง สถาบันฯ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เมื่อสำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ แล้วจะได้รับการยกย่องนับถือ ศิษย์เก่าของสถาบันฯ มีความสำเร็จในหน้าที่การงาน ศิษย์เก่าของสถาบันฯ เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในสังคม สถาบันฯ เป็นที่รู้จักกันดีในระดับท้องถิ่น สถาบันฯ มีกิจกรรมสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่น คนรอบข้างมีทัศนคติในทางบวกต่อสถาบันฯ ตลาดแรงงานให้การยอมรับความสามารถของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ

ด้านความมุ่งมั่น หมายถึง มุ่งหวังว่าสามารถสำเร็จการศึกษาได้ภายในเวลาที่กำหนด มุ่งหวังว่าสามารถศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้นไปอีกได้ มุ่งหวังว่าสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถหางานทำได้ง่ายขึ้น มุ่งหวังว่าสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถหางานที่มีรายได้สูงได้ มุ่งหวังว่าสำเร็จการศึกษาแล้วจะเป็นที่ยอมรับนับถือ มุ่งหวังว่าถ้าเข้าศึกษาที่สถาบันฯ จะใช้ทุนทรัพย์น้อย มุ่งหวังว่าสามารถสำเร็จการศึกษาได้โดยง่าย มุ่งหวังว่าจะมีโอกาสหางานทำเป็นรายได้เสริมขณะที่กำลังศึกษาอยู่

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่เต็มไปด้วยความเต็มใจในการบริการให้กับนักศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินการที่เป็นระบบ การจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม และคุณภาพการให้บริการ

การดำเนินการที่เป็นระบบ หมายถึง การดำเนินการที่เป็นระบบตามแบบมหาวิทยาลัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น การให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษาเพียงพอ การระบุอัตราค่าเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม การลดราคาหรือราคาพิเศษเวลาไปดูงานต่างประเทศหรือนอกสถานที่ การบอกรายละเอียด และหลักสูตรให้เข้าใจง่าย การจัดทำแผ่นพับแจกเพื่อบอกรายละเอียดการลงทะเบียนและโทรแจ้งอย่างชัดเจน

การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การได้รับการบริการและอำนวยความสะดวกในทุกด้าน ผู้เรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การพัฒนาในการให้บริการ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรและมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ อุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัยในการบรรยายและสอน ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ มีอาหาร เช่น ชา กาแฟ และน้ำดื่ม ไว้บริการ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง เจ้าหน้าที่มีการทำงานเป็นทีมและพร้อมเต็มใจให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ได้รับการบริการที่ทันตามเวลา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังการให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพ การให้บริการจากสถานศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ การเผยแพร่ข้อมูลทางวิทยุ/โทรทัศน์ การให้บริการที่ได้ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วนของการให้บริการ ผลการบริการในภาพรวม



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบเหตุผลในการเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาโครงการ เพื่อสนองตอบความต้องการของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่
2. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และวางแผนกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงการบริหารได้อย่างเหมาะสม
3. ผลจากการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ในการพิจารณาส่งเสริม ปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น