

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY
OF REGISTRATION AND STUDENT AFFAIRS OF FACULTY OF
MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY, RAJAMANGALA
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

ชมนาด ม่วงแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชมนาด ม่วงแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Expectation and Satisfaction towards Service Quality of
Registration and Student Affairs of Faculty of Mass Communication
Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวชนนาค ม่วงแก้ว

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์สุวิมล แม้นจริง, พบ.ม.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชาติรี จันทร โคลิกา, Ph.D.)



กรรมการ

(อาจารย์ถนอมพงษ์ พานิช, D.B.A.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิมล แม้นจริง, พบ.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ราชภัฏวชิร
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวชนนิต ม่วงแก้ว
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุวิมล แม่นจริง, พบ.ม.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. ราชภัฏวชิร กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ราชภัฏวชิร จำนวน 500 คน สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่ (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาควิชา สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา

Independent Study Title	Expectation and Satisfaction towards Service Quality of Registration and Student Affairs of Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Name - Surname	Miss Chomnard Muangkaew
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Suwimol Manjing, M.B.A.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The independent study was conducted to examine the expectation and satisfaction towards the service quality of registration and student affairs of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The sample used in the study consisted of 500 students of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The statistics applied for data analysis comprised Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of study showed that the majority of the respondents were female, third-year students of full-time 4-year program in Radio and Television Broadcasting Technology, and used the services of student affairs and registration 1-2 times per month. The overall expectation and satisfaction on the services of student affairs and registration was at a moderate level. Regarding the student affairs services, the respondents had the most expectation on empathy, and had the most satisfaction in reliability. Concerning the registration services, the respondents had the most expectation on responsiveness, and had the most satisfaction in tangibles.

The results of hypothesis testing of the student affairs services showed that the students with different program of study had differences in expectation, and the students with different years of study had differences in satisfaction. As regards the registration services, it was found that the students with different year of study and program of study had differences in expectation, and differences in gender, program of study, and field of study had differences in satisfaction. The results of relationship testing revealed that the expectation had no correlation with the satisfaction. However, the study demonstrated that the expectation and satisfaction on the registration services had low correlation with empathy. The study on the comparison of satisfaction and expectation on the services of student affairs and registration indicated no significant differences.

Keywords: Satisfaction, Service quality, Registration student, Student affairs

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อรองศาสตราจารย์ ดร.ชาติ จันทร โคลิกา ประธานกรรมการ การสอบค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ดร.ถนอมพงษ์ พานิชและผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์ กรรมการผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิมล แม้นจริง ที่ปรึกษาและผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการค้นคว้างานวิจัย จนทำให้การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และมีความสมบูรณ์มากที่สุด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ผู้ศึกษาได้ตระหนักว่า ผลสำเร็จของการศึกษาจำเป็นต้องได้รับความอนุเคราะห์และร่วมมือสนับสนุนจากทุก ๆ ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ ดร.อุรวิศ ตั้งกิจวิวัฒน์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาสโมสรนักศึกษาที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการตอบและเก็บรวบรวมแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี รวมถึงผู้มีพระคุณท่านอื่น ๆ ที่มีได้เอื้อย่นามได้ทั้งหมด จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MGY54A ทุกคนที่มีส่วนช่วยในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในเรื่องการเรียนและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

สิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณ มารดา และอาทั้งสอง ผู้มีพระคุณสูงสุดซึ่งให้ทุกสิ่งทุกอย่างแก่ผู้ศึกษา และขอขอบคุณ นายโชติวัฒน์ วัฒนสาร ที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณย่าและบิดาที่เคารพรัก ผู้ศึกษาระลึกถึงและนำความรักที่ให้มาเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้มีความพยายามและอดทนมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอเป็นกำลังใจให้ทุกท่านที่กำลังศึกษางานวิจัยอยู่ ณ ตอนนี้อยู่ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใดอันเกิดจากงานวิจัยนี้ ผู้ศึกษากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ชมนาด ม่วงแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	7
2.2 ลักษณะของการบริการ.....	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	12
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	29
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	84
5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	87
ประวัติผู้เขียน.....	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan.....	21
3.2 การแจกแจงและการสุ่มตัวอย่างประชากรของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	22
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	29
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	29
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักสูตรการศึกษา.....	30
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา.....	30
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา.....	31
4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการ ใช้บริการด้านงานทะเบียนนักศึกษา.....	31
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา.....	32
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานด้าน กิจกรรมนักศึกษาและงานด้านทะเบียนนักศึกษา.....	36
4.9 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษาจำแนกตามเพศ.....	40
4.10 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	40
4.11 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา.....	41
4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงาน ด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	43
4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล	44
4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการเข้าถึงบริการ	45
4.16 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา	46
4.17 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	47
4.18 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามเพศ	48
4.19 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา	49
4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	50
4.21 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา	52
4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	53
4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านมีธรรมาภิบาล	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา.....	55
4.25 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	56
4.26 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	57
4.27 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	58
4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรมนักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ.....	59
4.29 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา.....	60
4.30 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษาจำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา.....	61
4.31 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรม นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	63
4.32 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	64
4.33 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษาจำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา.....	65
4.34 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา.....	66
4.35 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	67
4.36 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	69
4.38 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียน นักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	71
4.39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับงาน ด้านกิจกรรมนักศึกษา	72
4.40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานด้านทะเบียนนักศึกษา	73
4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านกิจกรรมศึกษากับงานด้านทะเบียนนักศึกษา	73



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 แสดงแบบจำลองลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด	9
2.2 แสดงแบบจำลองคุณภาพการให้บริการในการวัดเชิงคุณภาพของผู้ใช้บริการ	10
2.3 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	14
2.4 แสดงแบบจำลองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่สร้างความพึงพอใจ	15
2.5 แสดงแบบจำลองหลักการสร้าง ความพึงพอใจ	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ก่อตั้งเมื่อ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ชื่อเดิม “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรี ให้การศึกษาทางด้านอาชีพระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูงทำการวิจัยส่งเสริม การศึกษาทางด้านวิชาชีพและให้บริการทางวิชาการแก่สังคม จนกระทั่งวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2548 ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและเปลี่ยนชื่อเป็น “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” แบ่ง ออกเป็น 10 คณะ และ 1 วิทยาเขต ดังนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะ บริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะศิลปศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และวิทยาเขตการแพทย์แผนไทย โดยแต่ละคณะฯ มุ่งเน้นการผลิตนักศึกษาให้มีความรู้ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก

ในปัจจุบัน พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจำนวนนักศึกษาที่เข้า ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 20,034 คน ส่งผลให้งานด้านการบริการต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัยฯ มีเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จึงมีการแบ่งภาระหน้าที่งานด้านการบริการออกตามความ รับผิดชอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ประจำคณะฯ ต่าง ๆ ซึ่งคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีการ แบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ฝ่ายบริหารและวางแผน และฝ่าย วิชาการและวิจัย ปัจจุบันคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,858 คน ดังนั้น งานด้านการให้บริการนักศึกษาจึงเป็นภาระหน้าที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาภายในคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ ในการสำรวจคุณภาพการให้บริการ โดยการทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาในเรื่องของประชากรศาสตร์ ศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการ ให้บริการ (Expected Service Quality) และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality) โดยผู้ศึกษาเลือกศึกษางานกิจกรรมนักศึกษาของฝ่ายพัฒนานักศึกษาและงานทะเบียน นักศึกษาของฝ่ายวิชาการและวิจัย เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมากเข้ามาติดต่องานด้านการบริการบ่อย ที่สุด โดยผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรปฏิบัติงานกิจกรรมนักศึกษาของฝ่ายพัฒนานักศึกษา

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะนำผลที่ได้รับไปปรับปรุง การให้บริการที่ดีและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ความสะดวกสบาย ตลอดจนเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจอย่างสูงสุดสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน นักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน นักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงาน ทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความดี ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงาน ทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน
2. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา ความดี ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงาน ทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการของงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวithาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ประชากรที่ศึกษา คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ และหลักสูตรเทียบโอน จำนวน 1,858 คน (ที่มา: www.rmutt.ac.th ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2555)

2.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เคยได้รับการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา ผู้ศึกษาได้นำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเปิดตารางสำเร็จรูปหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (ชานินทร์ สิลปีจารุ, 2549) และได้ค่าตัวอย่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 500 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เริ่มทำการศึกษาคณาภาพการให้บริการตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2555 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคณาภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

- เพศ
- ชั้นปีที่กำลังศึกษา
- หลักสูตรการศึกษา
- สาขาที่กำลังศึกษา
- ความถี่ในการใช้บริการ ครั้ง/เดือน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expected Service Quality)

- ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ
- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- ความมีอธยาศัยไมตรี
- การเข้าถึงบริการ
- การติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)

- ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- ความมีธรรมาภิบาล
- การเข้าถึงบริการ
- การติดต่อสื่อสาร

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ผู้ค้นคว้าได้แสดงไว้ ดังนี้

ความถี่ หมายถึง จำนวนครั้ง/เดือน ของผู้ให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการแสดงออกด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ให้บริการ เพื่อปรารถนาให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่มีวัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบให้ผู้ให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทัศนคติที่เกิดจากการคาดเดาไว้ล่วงหน้า ที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้ให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลมาจากการเปรียบเทียบความรู้สึก หรือ ตามที่มองเห็นในการได้รับบริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงการทำงานที่ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด น่าไว้วางใจ รักษาเวลา รักษาคำพูดได้เป็นอย่างดีของผู้ให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

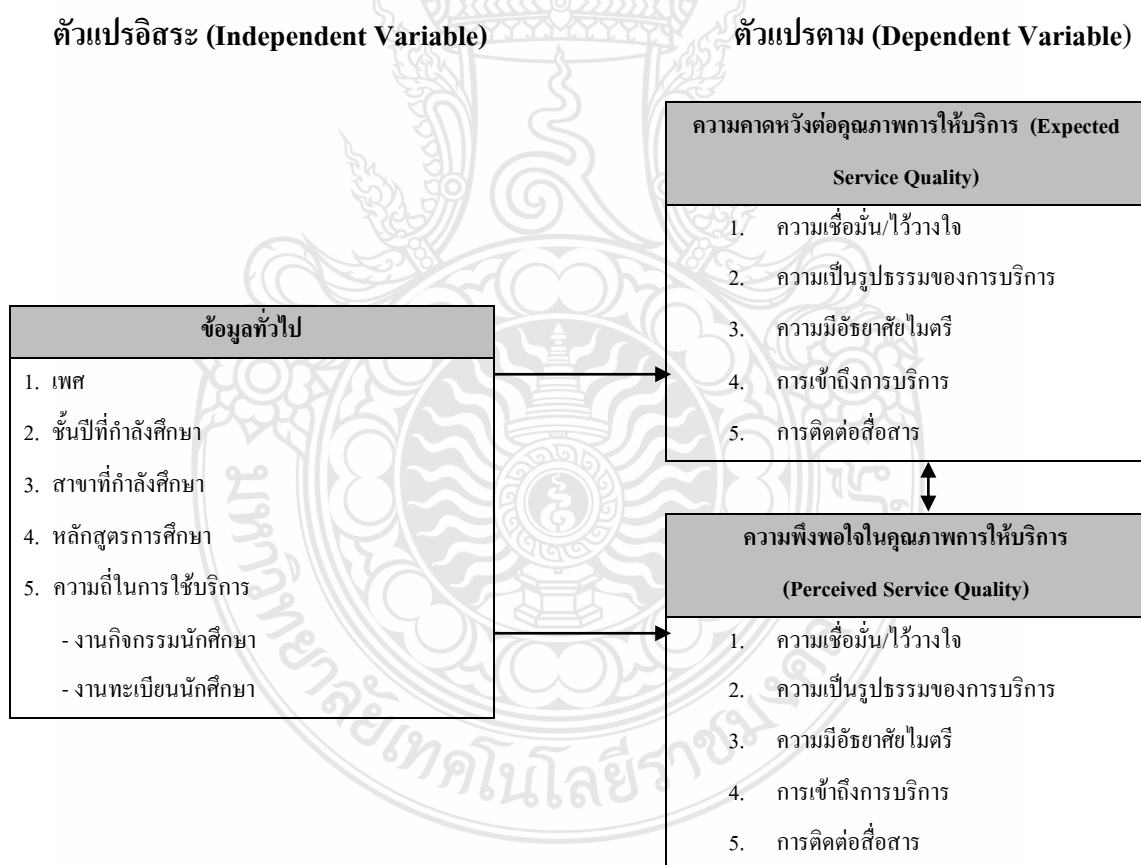
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สิ่ง que ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้โดยทางกายภาพ กล่าวถึงการตกแต่งสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความมีอัตราชัยไมตรี หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การเข้าถึงการบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการไม่ปล่อยให้คอยนาน จดจำชื่อได้อย่างถูกต้อง ใส่ใจข้อมูลผู้ใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้ให้บริการใช้ภาษาแนะนำ/อธิบาย/แก้ปัญหา ให้เข้าใจอย่างถูกต้อง มีการสับตาระหว่างสนทนากับผู้ใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985 : 44 - 46)

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัย โดยนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพการให้บริการในอนาคตได้
2. บุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมาปรับปรุงและแก้ปัญหา เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด
3. บุคลากรนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อใช้ในการประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539 : 6) ให้ความหมายบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมิใช่เป้าหมายและมีความตั้งใจในการที่จะส่งมอบบริการนั้น และได้ให้ความหมายการบริการ คือ เป็นกระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น

สุนนา อยู่โพธิ์ (2544 : 3) ให้ความหมายบริการ คือ กิจกรรมที่มีประโยชน์ หรือความพึงพอใจอาจเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นรวมกับการขายสินค้าก็ได้

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือคและลอเรน ไรน์ (2546 : 4) ให้ความหมายบริการ คือ วิธีการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้ผู้รับบริการ โดยยากที่จะเข้าใจเนื่องจากมีการป้อนเข้า (Input) และเกิดผลผลิตจากกระบวนการ (Output) ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและยากที่จะจับต้อง

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 13) ให้ความหมายบริการ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการและอาจต้องยอมรับเมื่อต้องรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ถือเป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับประโยชน์ทั้งต่อ

ตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

2.2 ลักษณะของการบริการ

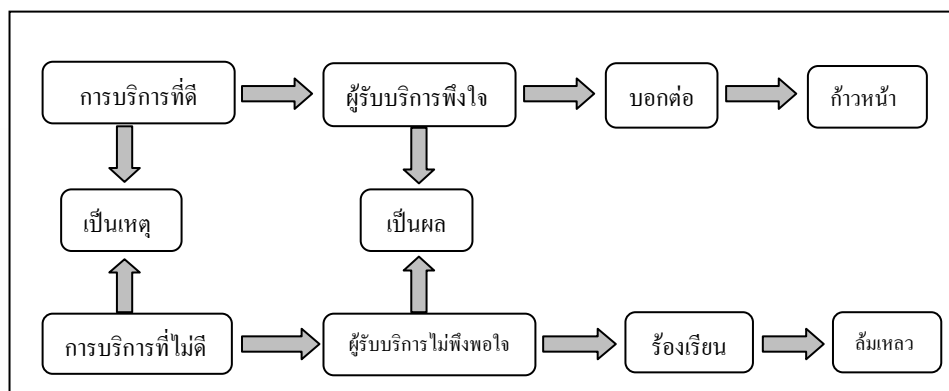
สุมนา อยู่โพธิ์ (2544 : 7 - 8) ลักษณะเฉพาะของการบริการมีความเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปจากการขายสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability)
3. แตกต่างกันทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก (Heterogenert)
4. เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่ายและมีการขึ้นลงง่ายมาก (Perishability and Fluctuating Demand)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 7 - 8) กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดี โดยการนำตัวอักษรตัวหน้าต่อกันเพื่อให้ได้คำว่า SERVICE หมายถึง การบริการ ดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY	หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ
E = EARLY RESPONSE	หมายถึง ตอบสนองรวดเร็วไม่ให้ผู้บริการรอนาน
R = RESPECTFUL	หมายถึง การให้เกียรติ ความเคารพนับถือ
V = VOLUNTARINESS MANNER	หมายถึง ความสมัครใจ ความเต็มใจในการให้บริการ
I = IMAGE ENHANCING	หมายถึง เสริมภาพพจน์ที่ดีของผู้ให้บริการ
C = COURTESY	หมายถึง กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท
E = ENTHUSIASM	หมายถึง ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการบริการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 135) อธิบายว่า ทักษะคติที่ควรทำของผู้ให้บริการคือ “บริการเหนือสิ่งอื่นใด” จะส่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าในทุกสถานการณ์และจงมีนิสัย “บริการเกินหน้าที่อยู่เสมอ” เพื่อให้ผู้บริการคิดว่าตนได้มากกว่าที่คาดหวังจะได้รับ



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองลักษณะการบริการเหนือสิ่งอื่นใด

ที่มา : วิชัย ปิติเจริญธรรม (135)

สมิต สัจฉกร (2546 : 15) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญมากไม่ว่าจะทำงานด้านใดก็ตามอาจเป็นเพราะการบริการนั้นต้องมีการให้ความช่วยเหลือ หรือต้องดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นอาจกล่าวได้ว่าไม่มีการทำกิจกรรมหรือการดำเนินการใดสามารถขาดการบริการได้ แม้แต่การทำงานภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน โดยเฉพาะการทำธุรกิจบริการ แม้แต่ธุรกิจที่ต้องมีการเสนอขายสิ่งที่เป็นตัวบริการก็ คือ สินค้านั่นเอง ดังนั้นผู้ให้บริการอาจต้องมีการพิจารณาถึงความสำคัญของการบริการ โดยพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

- ถ้าให้การบริการที่ดีจะเกิดผลดีอย่างไร
- ถ้าให้การบริการ ไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

กล่าวโดยหากมีการให้บริการที่ดีผู้ให้บริการจะมีทัศนคติในแง่บวก ดังนี้

1. เกิดความชื่นชมผู้ให้บริการ
2. มีความชื่นชอบในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. คิดถึงและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
4. มีความประทับใจอย่างยาวนาน
5. มีการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงในแง่บวกต่อหน่วยงานและผู้ให้บริการ

และหากมีการให้บริการที่ตรงกันข้ามอาจเกิดทัศนคติในแง่ลบ ดังนี้

1. ไม่ชอบ/เกลียดผู้ให้บริการ
2. ขาดความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. ผิดหวังและไม่กลับมาใช้บริการอีก
4. ไม่ประทับใจ/ฝังใจไปนานแสนนาน
5. มีการบอกต่อในเชิงลบและไม่แนะนำให้มาใช้บริการ
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ผู้ศึกษาขอสรุปการให้บริการได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำอันทำให้เกิดกิจกรรมหรือการปฏิบัติจะต้องมีกลุ่มสองกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการและต้องเกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์ที่ได้ทั้งสองฝ่ายอย่างเต็มที่ และอาจเกิดผลทั้งแง่บวกและแง่ลบได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 14) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องคำนึงถึงระดับความสามารถบริการในการบำบัดความต้องการและคำนึงถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยมีการวัดถึงระดับคุณภาพการบริการนั้น โดยอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะอื่น ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจสอบ ประเมินค่า เกรด หรือจำนวนนับ เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้ ดังนั้น

$$\text{คุณภาพการให้บริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของผู้ใช้บริการ}}{\text{ความคาดหวัง}}$$

ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองคุณภาพการให้บริการในการวัดเชิงคุณภาพของผู้ใช้บริการ

ที่มา : วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (18)

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ วิริยะสาธร, 2554 : 8) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพนั้นเป็นสิ่งที่อาจเกิดได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น กล่าวคือ คุณภาพก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือสินค้าบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เพื่อให้ได้มาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ หากผู้ให้บริการได้รับการบริการอย่างเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

โดยมีตัวชี้วัดการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลาย คือ (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1988) ซึ่งนำผลของการรับรู้จากผู้ใช้บริการและนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ

SERVQUAL : (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1985 : 1990) กล่าวคือ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการ โดยมีการแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะคือ

ระยะที่ 1 คือ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 คือ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้มีหลากหลายขั้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ และนำผลงานมาศึกษาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนากลุ่ม มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และทำการศึกษาธุรกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการนายหน้าซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการประกันงานบริการบัตรเครดิตและงานบริการซ่อมบำรุง

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะ

การศึกษาพบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้านประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ต้องมีการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนาน มีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสี่ยงและอันตราย ของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing the customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว และสามารถจดจำชื่อผู้ใช้บริการได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร กล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ให้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ในการสรุปการแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติ เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้านและยังคงให้ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงมีการนำทั้ง 2 ด้านมาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Ziethaml, Parasuraman and Berry, 1990 : 28) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแล และการตอบสนอง

โดยผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่เกี่ยวกับเนื้องาน และความสัมพันธ์กันในการให้บริการ นักศึกษาเพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวคิด ในการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอริยาสัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร เท่านั้น

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สมิต สัจฉกร (2546 : 81) ความคาดหวัง คือ สิ่งที่ใช้บริการต้องการพบ/เห็นในสิ่งที่สวยงามดั่งนั้น การให้บริการที่ดีนั้นหากผู้ให้บริการประทับใจเมื่อแรกเห็น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจอาจมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจ และอาจมีการแสดงออกทางอาการหรือไม่แสดงออกทางอาการได้ ผู้ให้บริการต้องรับรู้ด้วยตนเอง จึงมีการจำแนกความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สมิต สัจฉกร (2546 : 216 - 219) ดังนี้

1. สิ่งที่เราเห็นได้จากผู้ให้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย

2. ความรู้สึกร่วมผู้ให้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับและการดูแล รวมถึง การแสดงกิริยานอบน้อมที่ดูอยู่เสมอ

3. การตอบสนองผู้ให้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่าง จริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการได้รับความสะดวกสบายก็คาดหวังว่าจะได้รับอย่างทันท่วงทีและต้อง ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

4. การให้หลักประกันผู้ให้บริการอาจมีการคาดหวังว่าจะมีความรู้ในการให้บริการอย่าง แท้จริง โดยคาดหวังว่าผู้รับเรื่องหรือปัญหานั้น จะสามารถแก้ปัญหาโดยผู้ให้บริการจะสามารถพูด อย่างเปิดเผยด้วยความจริงใจและหวังว่าจะช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ผู้ให้บริการอาจมีการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะปฏิบัติตามสัญญาด้วยการ ให้บริการที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในการให้คำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

ดังนั้นอาจเห็นได้ว่า ความคาดหวังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงว่าตนเองมีการ บริการอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจที่สุด เพราะสิ่งที่ทำเหล่านี้จะเป็นการวัดถึงการบริการที่คุ้มค่า สมราคาและหากเกิดการขึ้นชมก็ทำให้เกิดสิ่งดี ๆ เหนือความคาดหวังยิ่งขึ้นไปอีก

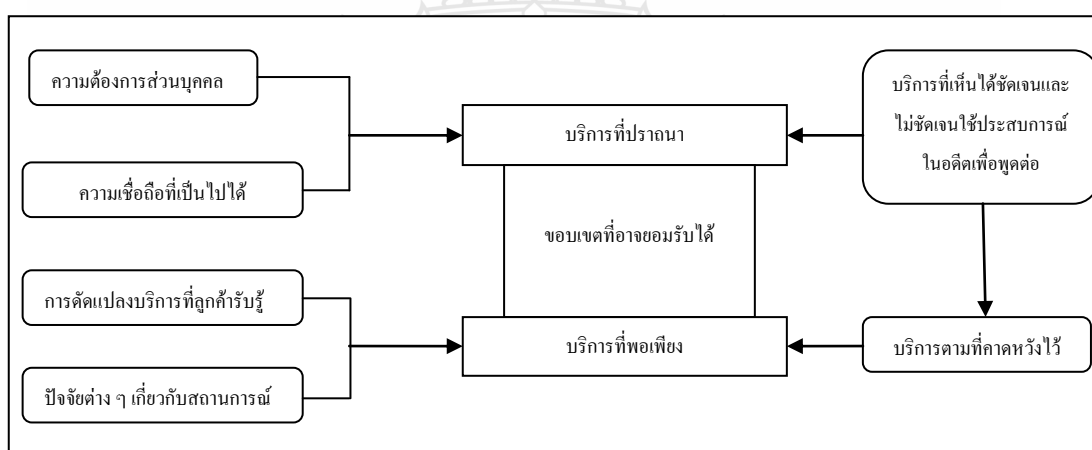
ลักษณะ ศิริวัตรมย์และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2548 : 297 - 298) ได้กล่าวถึงกระบวนการ จูงใจที่นำศึกษาของทฤษฎีความคาดหวัง (Expected Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) โดยมีความเชื่อที่ว่าบุคคลที่ต้องการจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลนั้นว่ามี พฤติกรรมหรือการกระทำ ซึ่งจะนำผลลัพธ์ที่ต้องการและความน่าสนใจของผลลัพธ์ที่ได้้นั้นมากขึ้น และแสดงออกมาเป็นคุณค่าของการบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2539 : 21) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คือ

1. ชื่อเสียงของบริษัท/ภาพพจน์/การกล่าวถึง
2. ผู้ให้บริการ (รูปร่าง/การแต่งกาย)
3. ตัวสินค้า/การบริการ
4. ราคาของบริการ/คุณค่าของการบริการ
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของผู้ให้บริการ
7. ข้อมูล/ข่าวลือ

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือคและลอเรน ไรน์ (2546 : 76) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังถึงคุณภาพของการบริการที่สามารถรับรู้ได้ อาจมีการเปรียบเทียบการบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ และส่วนใหญ่การบริการที่ได้รับจะพร้อมกับความคาดหวังอยู่เสมอ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการอาจเกิดจากการที่ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาในอดีตอาจเกิดขึ้นจากคำติชมการพูดแบบปากต่อปาก และข่าวสารต่าง ๆ ที่เคยได้รับมาก่อนหน้าการให้บริการ

Vroom (1982 : 184 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 256 - 257) ได้มีการให้แนวคิด ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการได้นั้น ก็ต่อเมื่อเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยมีการคิดล่วงหน้าถึงคุณค่าของการบริการว่า มีความสามารถเพียงพอตามที่ตนเองคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมี 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความคาดหวังอยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยการแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อเกิดความรู้สึกผลที่ได้รับอาจเกิดตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือไม่ใช่ตามที่คาดหวังไว้ก็เป็นได้



ภาพที่ 2.3 แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ก่ออิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
ที่มา : คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือคและลอเรน ไรน์ (2546 : 77)

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 585) พอใจ หมายถึง ชอบ เหมาะ

วีรนาถ มานะกิจ (2533 อ้างในภูมิรินทร์ ทวีศรี, 2554 : 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาจมีส่วนที่ทำให้เกิดสภาพอารมณ์เป็นบวก อาจเกิดจากการประเมินของผู้ใช้บริการที่เคยได้รับการบริการมาก่อนในอดีตตามการกระทำของปฏิกิริยาโต้ตอบของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการ อาจขึ้นอยู่กับขอบเขตของการบริการว่าได้รับการตอบสนองความต้องการด้านกายภาพและจิตภาพหรือไม่ โดยอาจขึ้นอยู่กับความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ช่วยหรือร้องขอให้ปฏิบัติและอาจ

เกี่ยวข้องกับเรื่องของความคาดหวังของบุคคลเป็นตัวตัดสิน และเป็นเกณฑ์ว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล๊อคและลอเรน ไนน์ (2546 : 83 - 84) ความพึงใจ หมายถึง การตัดสินใจโดยเกิดจากความชอบจากทัศนคติที่ผู้ใช้บริการเกิดปฏิกิริยาที่ได้รับในการได้รับบริการ หรืออาจเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการมั่นใจหรือไม่มีความมั่นใจในมาตรฐานก่อนการเข้าไปใช้บริการ (ความคาดหวัง) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการวัดความพึงพอใจ มีการสังเกตการปฏิบัติงานและทำการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้รับจากนั้นได้สร้างระดับการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจสิ่งที่ได้ คือ ถ้าหากคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ผลของการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจ จะออกมาเป็นไม่มีการยืนยันแต่ผลออกมาแง่ลบ (Negative Disconfirmation) แต่หากคุณภาพการให้บริการสูงกว่าที่คาดหวังไว้ของการตัดสินใจด้วยความพึงพอใจ จะออกมาเป็นไม่มีการยืนยันแต่ผลออกมาแง่บวก (Positive Disconfirmation) ดังนั้นการที่ผลออกเป็นแง่บวก ตรงความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกอบกับผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยแล้ว ผลออกมาก็ คือ ผู้ใช้บริการจะมีความยินดีและพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคตได้ แต่ก็ยังคงมีข้อสงสัยในเรื่องของความพึงพอใจว่า เหตุใดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อผู้ให้บริการ จึงมีผลการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วทุก 1 เปอร์เซ็นต์ของการเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหากมีการเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีผลตอบแทนจากการลงทุน (Return On Investment - ROI) เพิ่มขึ้น 2.37เปอร์เซ็นต์ (Fournier & Mick)

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 อ้างในภูมิรินทร์ ทวีศรี, 2554 : 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการและอาจกล่าวได้ถึงทัศนคติของผู้ให้บริการ โดยสังเกตจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับทัศนคติที่ดีแก่สองฝ่ายทั้งทางร่างกายและจิตใจ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 163) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความพึงพอใจอาจมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยการแสดงออกทางร่างกายและทางจิตใจ ดังนี้

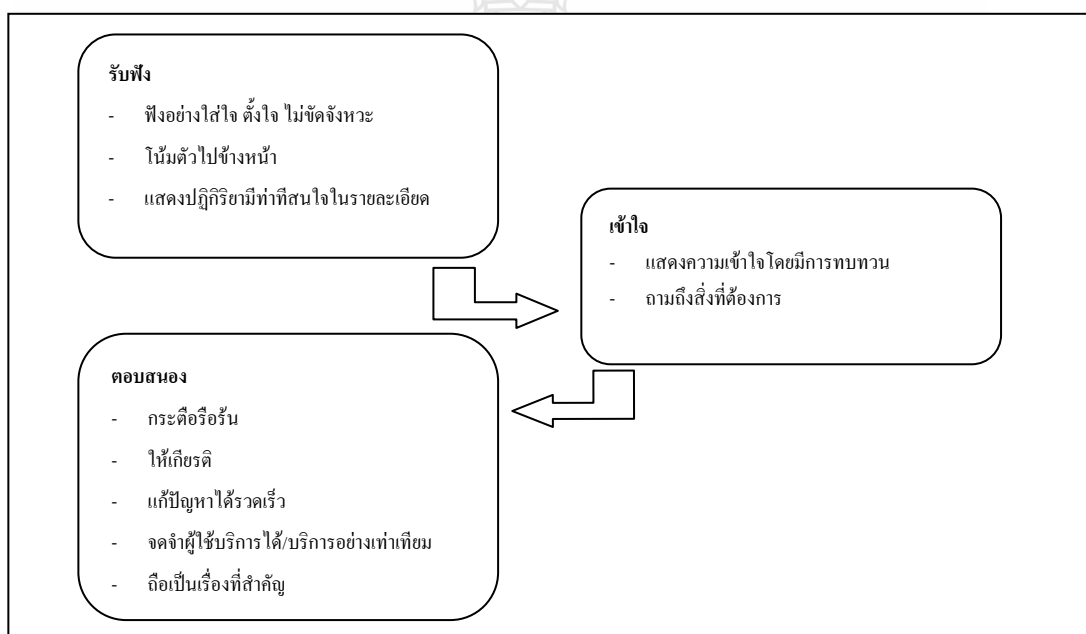
ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการของท่าน.....มากขึ้น
ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการของท่าน.....นานขึ้น
ลูกค้าที่พึงพอใจจะใช้บริการคู่แข่ง.....น้อยลง
ลูกค้าที่พึงพอใจจะช่วยป้องกันให้ท่านปลอดภัยจากการโจมตีของคู่แข่งชั้นหรือองค์กร

ภาพที่ 2.4 แสดงแบบจำลองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เกิดความพึงพอใจ

ที่มา: วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 163)

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 166 - 168) จากที่มีการสำรวจเรื่องการสร้างความประทับใจในงานบริการองค์กรแห่งหนึ่ง โดยองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์ในการต้องการทราบลำดับความสำคัญเรื่อง การสร้างความพึงพอใจที่ได้รับและความประทับใจที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การใช้กิริยาจาที่สุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส/ไม่แสวงหาผลประโยชน์ใส่ตัว/กระตือรือร้น
2. มีการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว
3. มีการให้บริการเป็นกันเอง
4. มีการพัฒนาบุคลากร/มีความรู้ในการให้บริการ/บริการด้วยความเต็มใจ/มีอัธยาศัย/สถานที่ที่ใช้ต้องรับต้องเหมาะสมและอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 2.5 แสดงแบบจำลองหลักการสร้าง ความพึงพอใจ

ที่มา : วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 167)

ตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ มัจฉริ โอสถานนท์ (2533 อ้างใน ภูมิรินทร์ ทวีศรี, 2554 : 20) กล่าวถึงตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การทำงานอาจเกิดขึ้นกับตัวแปรหลายตัว สามารถทำการจัดกลุ่มของปัญหาทางพฤติกรรมที่ทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น และสามารถเกิดขึ้นได้โดยตรงหรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานตัวแปรเหล่านี้อาจขึ้นอยู่กับส่วนสำคัญ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ก็ เป็นได้

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ที่ตั้งคณะเทคโนโลยี-สื่อสารมวลชน เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต - นครนายก ตำบลคลองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 ที่ตั้งอาคารเรียนแบ่งพื้นที่ใช้สอยกับคณะเทคโนโลยีการเกษตร โดยพื้นที่ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ตั้งอยู่ชั้น 1 - 4 ปัจจุบันปีการศึกษา 2555 มีอาจารย์และเจ้าหน้าที่รวม 65 คน มีการจัดการเรียน 5 หลักสูตรดังนี้ สาขาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ สาขาเทคโนโลยีการพิมพ์ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง สาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ปัจจุบันมีนักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 1,858 คน

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาและผลิตบุคลากรปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนระดับประเทศและก้าวสู่สากลระดับภูมิภาค

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนให้มีคุณธรรม นำความรู้ มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล
2. บริการทางวิชาการและค้นคว้าวิจัยด้านเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
3. มุ่งสู่การเป็นศูนย์การศึกษาและศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนระดับประเทศและในภูมิภาค
4. ทำนุบำรุงศาสนา ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทยและรักษาสีงแวดล้อม
5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

อัตลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

M = Morality เสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรม

C = Care ตระหนักถึงการอนุรักษ์ รักษาสิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา

T = Technology จัดการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีชั้นนำ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มงานวิจัยในประเทศ

เสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความ สะดวกสบายเป็นสัดส่วนไม่แออัด มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด และการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ ทันสมัย รองลงมา คือ ด้านความและไว้วางใจ ด้านรับประกัน/การให้ความมั่นคง ด้านการตอบสนอง ลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามลำดับ

อรอนงค์ เกาทอง (2547) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและ อำนาจความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำ และด้านเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม 4 ด้าน อยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการ ให้บริการ และอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายที่ผู้ให้บริการมีความพอใจ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 38 - 40) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกล่าวว่าสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการให้บริการ การจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ ความถี่ที่มาใช้บริการ เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีทัศนคติต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกัน

จิตินันท์ กล้าหาญ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการรถยนต์นั่งกันกระสุน กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด พบว่าระดับ ความคิดเห็นในด้านการให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ และ รูปลักษณะทางกายภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและ การรับรู้ของผู้บริโภคในด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการ สร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

วนิดา เพชรสังหาร (2551) ได้ศึกษาเรื่องการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกตามรายด้านใน 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของหอพักอาร์เอสแมนชั่น อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการตอบสนองลูกค้ามีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด และข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และแหล่งที่มาของรายได้ มีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความแตกต่างของตัวแปรต่าง ๆ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One shot Case stud) ทราบจำนวนการสำรวจในปัจจุบันจากกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษามีลำดับต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปีภาคปกติ หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ และหลักสูตรเทียบโอน ครั้งนี้ จำนวน 1,858 คน (ที่มา : www.rmUTT.ac.th ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2555)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้รับการให้บริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษาและฝ่ายวิชาการและวิจัย งานทะเบียนนักศึกษา ผู้ศึกษาได้นำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่าง (Determining Sample Size) ของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan

ตารางที่ 3.1 แสดงตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	85	70	220	140	440	205	1200	291	4000	351
15	14	90	73	230	144	460	210	1300	297	4500	354
20	19	95	76	240	148	480	214	1400	302	5000	357
25	24	100	80	250	152	500	217	1500	306	6000	361
30	28	110	86	260	155	550	226	1600	310	7000	364
35	32	120	92	270	159	600	234	1700	313	8000	367
40	36	130	97	280	162	650	242	1800	317	9000	368
45	40	140	103	290	165	700	248	1900	320	10000	370
50	44	150	108	300	169	750	254	2000	322	15000	375
55	48	160	113	320	175	800	260	2200	327	20000	377
60	52	170	118	340	181	850	265	2400	331	30000	379
65	56	180	123	360	186	900	269	2600	335	40000	380
70	59	190	127	380	191	950	274	2800	338	50000	381
75	63	200	132	400	196	1000	278	3000	341	75000	382
80	66	210	136	420	201	1100	285	3500	346	100000	384

ที่มา : (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550 : 137)

ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคิดเปรียบเทียบเป็น
บัญญัติไตรยางศ์ได้ดังนี้

ช่วงจำนวนประชากร 1,900 - 1,800 คน = ผลต่างประชากร 100 ราย

ช่วงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 320 - 317 คน = ผลต่างจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 3 ราย

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ

ช่วงจำนวนประชากร 1,900 - 1,858 คน = ผลต่างประชากร 42 ราย

กลุ่มตัวอย่างประชากรเพิ่มขึ้น $\frac{(3 \times 42)}{100}$ = ผลลัพธ์ที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างประชากร 1.26 ราย

จากการคำนวณโดยคิดเปรียบเทียบเป็นบัญญัติไตรยางศ์มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย 1,858 ราย

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $320 + 2 = 322$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรนักศึกษา คณะเทคโนโลยี
สื่อสารมวลชน จำนวน 322 ราย แต่ผู้ศึกษาต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 500 ราย เพื่อเป็น
ตัวแทนของประชากรนักศึกษาให้ได้ประสิทธิภาพข้อมูลที่แท้จริงและป้องกันการคลาดเคลื่อนของ
ผลการวิจัย

การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากร กล่าวคือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,858 คน ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวัด เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 500 ราย และแบ่งประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) คือ การกำหนดสัดส่วนและจำนวนตัวอย่างของประชากรที่มีคุณสมบัติบางประการที่จะต้องการเก็บข้อมูลให้ได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้สัดส่วนของนักศึกษา ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550 : 137) ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแจกแจงและการสุ่มตัวอย่างประชากรของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หลักสูตร	ชั้นปี				รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	55 ปี 1	54 ปี 2	53 ปี 3	52 ปี 4	
นักศึกษา ภาคปกติ	175	204	265	296	
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	47	55	71	79	252
นักศึกษา ภาคสมทบ	157	193	134	-	
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	43	52	36	-	131
นักศึกษา ภาคเทียบโอน	166	137	131	-	
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	45	37	35	-	117
				รวม	500

ที่มา : www.rmUTT.co.th

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา และ
- ความถี่ในการใช้บริการ ประกอบด้วย งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expected Service)

- ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจได้
- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- ความมีอัธยาศัยไมตรี
- การเข้าถึงบริการ
- การติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)

- ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจได้
- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- ความมีอัธยาศัยไมตรี
- การเข้าถึงบริการ
- การติดต่อสื่อสาร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข และศึกษาขึ้นเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับงาน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยได้คำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้
3. จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

4. นำแบบสอบถามที่จัดทำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำปรึกษา ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วมาทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาและความเหมาะสมของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขโดยสมบูรณ์แล้วไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้างนี้ ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปเป็นคำถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตร การศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ โดยแบ่งเป็น ความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย

โดยคำถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยคำถามจะถามถึงระดับการให้บริการ โดยคำตอบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ความคาดหวังและความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2549 : 99) ดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักศึกษาต่อการใช้บริการ

งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

1. ผู้ทำวิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ ที่ปรึกษาตรวจสอบ และแก้ไขภาษาที่ใช้ไม่ให้เกิดความสับสน กำกวม แล้วจึงนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre - test) จำนวน 30 ชุด กับนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ ตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co - efficient) = 0.969 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

4. นำแบบสอบถามที่ใช้ในการทดสอบมาปรับปรุงแก้ไขและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดมาเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ดังนี้

ค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) ซึ่งเมื่อทำการทดสอบ 30 ชุด โดยมีเนื้อหาในการแยกหัวข้อออก ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นรวม

- ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ (Expected Service Quality)
- ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (Perceived Service Quality)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยขอความร่วมมือจากนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปริญญาตรี หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ และหลักสูตรเทียบโอน ประจำปีการศึกษา 2555 ในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้ศึกษารวบรวมแบบสอบถามคืนนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องให้ได้จำนวนครบทั้ง 500 ชุด

โดยในการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยแบ่งอัตราส่วนตาม ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษา ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคปกติ จาก 175 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 47 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคปกติ จาก 204 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 55 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคปกติ จาก 265 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 71 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคปกติ จาก 296 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 79 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคสมทบ จาก 157 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 43 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคสมทบ จาก 193 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 52 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคสมทบ จาก 134 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 36 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคเทียบโอน จาก 166 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 45 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคเทียบโอน จาก 137 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 37 ชุด

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคเทียบโอน จาก 131 คน แจกแบบสอบถามจำนวน 35 ชุด

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูลผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมดจำนวน 500 ชุด
2. ดำเนินการตรวจให้คะแนนรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติสำหรับการประมวลผลทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) พิจารณาจากลักษณะคำถามเป็นการสอบถามแบบปลายปิด (Close - ended question) โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคหรือมาตราช่วง (Interval scale) ลักษณะคำตอบใช้มาตราวัด Importance scale

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 1 และ 2 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F - test (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

3. การคำนวณค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.)

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่ม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545)

2. การหาค่าสถิติ Paired - Sample t - test ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ไม่เป็นอิสระต่อกัน มีค่าเฉลี่ยให้เปรียบเทียบกัน 2 ค่า

3. ค่าสถิติ ANOVA หรือ F - test วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) โดยใช้กับกลุ่ม 3 กลุ่มขึ้นไป มีทั้งการทดสอบความแปรปรวนภายในกลุ่มและความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม และการทดสอบ One - way ANOVA ถ้าการทดสอบตัวแปรตามค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ปรากฏว่า “แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ” จะต้องนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

สมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 4 ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน Pair t - test โดยกำหนดค่าความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้ศึกษาจะทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Independent Sample t-test)
F	แทน	ค่าสถิติเอฟ ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearsons Product Moment correlation)

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	148	29.6
หญิง	352	70.4
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 352 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ชั้นปีที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	90	18.0
ชั้นปีที่ 2	107	21.4
ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1	152	30.4
ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2	116	23.2
อื่น ๆ	35	7.0
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2 จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และอื่น ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

หลักสูตรการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	252	50.4
หลักสูตร 4 ปี ภาคสหบท	131	26.2
หลักสูตรเทียบโอน	117	23.4
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา คือ หลักสูตร 4 ปี ภาคสหบท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และหลักสูตรเทียบโอน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

สาขาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
สาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์	106	21.2
สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง	158	37.6
สาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย	79	15.8
สาขาเทคโนโลยีการพิมพ์	59	11.8
สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์	98	19.6
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือ สาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 สาขาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 สาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และสาขาเทคโนโลยีการพิมพ์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
ครั้ง/เดือน งานกิจกรรมนักศึกษา

ความถี่ในการใช้บริการครั้ง/เดือน งานกิจกรรมนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	146	29.2
1 - 2 ครั้ง/เดือน	251	50.2
3 - 4 ครั้ง/เดือน	64	12.8
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	39	7.8
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมา คือ ความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมศึกษามากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
ครั้ง/เดือน งานทะเบียนนักศึกษา

ความถี่ในการใช้บริการครั้ง/เดือน งานทะเบียนนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	169	33.8
1 - 2 ครั้ง/เดือน	239	47.8
3 - 4 ครั้ง/เดือน	58	11.6
มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	34	6.8
รวม	500	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลง คือ ความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนศึกษาน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา 3 - 4 ครั้ง/เดือน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
1. ความเชื่อมั่น / ไว้วางใจ								
1.1 ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ	3.44	0.802	ปานกลาง	2	3.47	0.773	ปานกลาง	3
1.2 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	3.39	0.867	ปานกลาง	4	3.49	0.829	ปานกลาง	1
1.3 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก	3.43	0.763	ปานกลาง	3	3.84	0.774	ปานกลาง	2
1.4 ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ สามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	3.44	0.784	ปานกลาง	1	3.804	0.804	ปานกลาง	4
ด้านความเชื่อมั่น โดยรวม	3.42	0.808	ปานกลาง		3.47	0.795	ปานกลาง	
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
2.1 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.48	0.812	ปานกลาง	2	3.45	0.793	ปานกลาง	3
2.2 มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการ	3.43	0.758	ปานกลาง	3	3.46	0.811	ปานกลาง	2
2.3 ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ	3.43	0.814	ปานกลาง	4	3.44	0.860	ปานกลาง	4
2.4 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.48	0.804	ปานกลาง	1	3.48	0.784	ปานกลาง	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวม	3.45	0.797	ปานกลาง		3.46	0.812	ปานกลาง	
3. ความมีอัธยาศัยไมตรี								
3.1 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ	3.49	0.805	ปานกลาง	3	3.55	0.788	มาก	1
3.2 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	3.53	0.833	มาก	2	3.50	0.800	มาก	3
3.3 ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ	3.54	0.778	มาก	1	3.50	0.792	มาก	2
3.4 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.46	0.819	ปานกลาง	4	3.44	0.820	ปานกลาง	4
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี โดยรวม	3.50	0.808	มาก		3.50	0.800	มาก	

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับ ที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
4. การเข้าถึงบริการ								
4.1 มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการ	3.53	0.809	มาก	1	3.49	0.822	ปานกลาง	1
4.2 ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้ บริการได้เป็นอย่างดี	3.38	0.830	ปานกลาง	4	3.36	0.841	ปานกลาง	4
4.3 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.43	0.791	ปานกลาง	3	3.44	0.782	ปานกลาง	2
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	3.49	0.807	ปานกลาง	2	3.39	0.839	ปานกลาง	3
ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวม	3.25	0.809	ปานกลาง		3.42	0.821	ปานกลาง	
5. การติดต่อสื่อสาร								
5.1 ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม	3.48	0.799	ปานกลาง	1	3.51	0.774	มาก	3
5.2 ผู้ให้บริการมีการสับตะระหว่างพูดคุยกับ นักศึกษา	3.45	0.803	ปานกลาง	4	3.44	0.754	ปานกลาง	4
5.3 ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ	3.48	0.824	ปานกลาง	2	3.56	0.779	มาก	1
5.4 ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.47	0.781	ปานกลาง	3	3.53	0.796	มาก	2
ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวม	3.47	0.801	ปานกลาง		3.51	0.775	มาก	
ผลรวมของคุณภาพการให้บริการ โดยรวม	3.42	0.805	ปานกลาง		3.47	0.800	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา โดยรวมมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยรวมมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา

ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ สามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

การเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 3.49 และผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.48

และผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา คือ มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

การเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความเชื่อมั่น / ไว้วางใจ								
1.1 ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ	3.45	0.783	ปานกลาง	2	3.45	0.767	ปานกลาง	1
1.2 นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	3.42	0.780	ปานกลาง	4	3.42	0.788	ปานกลาง	2
1.3 ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก	3.50	0.764	มาก	1	3.34	0.753	ปานกลาง	4
1.4 ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ สามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	3.44	0.808	ปานกลาง	3	3.35	0.773	ปานกลาง	3
ด้านความเชื่อมั่น โดยรวม	3.45	0.784	ปานกลาง		3.39	0.770	ปานกลาง	
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ								
2.1 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.46	0.781	ปานกลาง	1	3.49	0.756	ปานกลาง	1
2.2 มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ	3.45	0.786	ปานกลาง	3	3.37	0.761	ปานกลาง	4
2.3 ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ	3.46	0.788	ปานกลาง	2	3.46	0.781	ปานกลาง	3
2.4 ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	3.37	0.791	ปานกลาง	4	3.46	0.714	ปานกลาง	2
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวม	3.43	0.786	ปานกลาง		3.44	0.753	ปานกลาง	
3. ความมีอัธยาศัยไมตรี								
3.1 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ	3.45	0.798	ปานกลาง	3	3.41	0.759	ปานกลาง	3
3.2 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	3.47	0.809	ปานกลาง	1	3.43	0.743	ปานกลาง	2
3.3 ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ	3.43	0.779	ปานกลาง	4	3.45	0.759	ปานกลาง	1
3.4 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	3.46	0.783	ปานกลาง	2	3.40	0.783	ปานกลาง	4
ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี โดยรวม	3.45	0.792	ปานกลาง		3.42	0.761	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา				งานทะเบียนนักศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4. การเข้าถึงบริการ								
4.1 มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3.44	0.802	ปานกลาง	2	3.45	0.796	ปานกลาง	2
4.2 ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.43	0.758	ปานกลาง	3	3.46	0.765	ปานกลาง	1
4.3 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.43	0.776	ปานกลาง	4	3.41	0.745	ปานกลาง	3
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	3.45	0.788	ปานกลาง	1	3.33	0.806	ปานกลาง	4
ด้านการเข้าถึงบริการโดยรวม	3.44	0.781	ปานกลาง		3.41	0.778	ปานกลาง	
5. การติดต่อสื่อสาร								
5.1 ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม	3.42	0.741	ปานกลาง	1	3.44	0.767	ปานกลาง	1
5.2 ผู้ให้บริการมีการสับตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา	3.42	0.741	ปานกลาง	2	3.44	0.774	ปานกลาง	2
5.3 ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ	3.42	0.765	ปานกลาง	3	3.38	0.782	ปานกลาง	3
5.4 ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.42	0.785	ปานกลาง	4	3.36	0.785	ปานกลาง	4
ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม	3.44	0.780	ปานกลาง		3.41	0.767	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา โดยรวมมีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา มีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา

ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมา คือ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ สามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อ

การให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

การเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการสวดระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.42 และผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา คือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของ

นักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.46 และผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

การเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.44 และผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมลล์ เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตร การศึกษา และความถี่ในการให้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.446	0.535	3.414	0.610	0.553	0.108
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.478	0.536	3.472	0.635	0.108	0.300
ความมีธรรมาสัยไม่ตรี	3.514	0.614	3.504	0.638	0.15	0.984
การเข้าถึงบริการ	3.465	0.554	3.452	0.625	0.204	0.351
การติดต่อสื่อสาร	3.443	0.591	3.480	0.569	-0.666	0.445
รวม	3.44	0.400	3.44	0.358	-0.139	0.530

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีธรรมาจริยธรรม การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	2.75	4	0.688	2.002	0.093
	Within Groups	170.011	495	0.343		
	Total	172.761	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	1.461	4	0.365	0.99	0.412
	Within Groups	182.501	495	0.369		
	Total	183.961	499			

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความมีธรรมาจริยธรรม	Between Groups	2.116	4	0.29	1.336	0.255
	Within Groups	195.984	495	0.396		
	Total	198.101	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	2.644	4	0.661	1.823	0.123
	Within Groups	179.513	495	0.363		
	Total	182.157	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.768	4	0.192	0.578	0.679
	Within Groups	164.10	495	0.332		
	Total	165.269	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	7.522	2	3.761	11.313	0.00*
	Within Groups	165.239	497	0.332		
	Total	172.761	499			
ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ	Between Groups	4.041	2	2.021	5.582	0.004*
	Within Groups	179.92	497	0.362		
	Total	183.961	499			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความมีอรรถาธิบาย	Between Groups	5.474	2	2.737	7.061	0.001*
	Within Groups	192.627	497	0.388		
	Total	198.1	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	3.313	2	1.657	4.604	0.01*
	Within Groups	178.844	497	0.36		
	Total	182.157	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.718	2	0.859	2.611	0.074
	Within Groups	163.551	497	0.329		
	Total	165.269	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอรรถาธิบาย และการเข้าถึงบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตรเทียบโอน
	$\bar{X}$		
	3.5427	3.2691	3.3397
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.5427	0.2736	0.2029
		(0.000*)	(0.002*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.2691		-.0707
			(0.336)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2736

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2029

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี		
	ภาคปกติ	ภาคสมทบ	เทียบโอน
	$\bar{X}$		
	3.5615	3.3645	3.4060
หลักสูตร 4 ปีภาคปกติ	3.5615	0.1970 (0.002*)	0.1555 (0.021*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.3645		-0.0415 (0.588)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 สมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1970

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1555

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ		หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตรเทียบโอน
	$\bar{X}$	3.6071	3.3683	3.4466
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.6071		0.2388	0.1606
			(0.000*)	(0.022*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.3683			-0.0783
				(0.324)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล พบว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2388

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1606

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการเข้าถึงบริการ

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ		หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตรเทียบโอน
	$\bar{X}$	3.5367	3.3702	3.3782
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.5367		0.1665 (0.010*)	0.1585 (0.019*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.3702			-0.0080 (0.917)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการเข้าถึงบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1665

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการเข้าถึงบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1585

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา
จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.968	4	0.242	0.698	0.594
	Within Groups	171.793	495	0.347		
	Total	172.761	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.932	4	0.233	0.63	0.641
	Within Groups	183.03	495	0.37		
	Total	183.961	499			
ความมีอรรถประโยชน์	Between Groups	0.878	4	0.219	0.551	0.699
	Within Groups	197.223	495	0.398		
	Total	198.101	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	2.412	4	0.603	1.66	0.158
	Within Groups	179.745	495	0.363		
	Total	182.157	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.194	4	0.048	0.145	0.965
	Within Groups	165.076	495	0.333		
	Total	165.27	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่านักศึกษาที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.197	3	0.066	0.189	0.904
	Within Groups	172.564	496	0.348		
	Total	172.761	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	1.166	3	0.389	1.054	0.368
	Within Groups	182.796	496	0.369		
	Total	183.961	499			
ความมีธรรมาภิบาล	Between Groups	1.874	3	0.625	1.579	0.194
	Within Groups	196.227	496	0.396		
	Total	198.1	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.919	3	0.306	0.838	0.473
	Within Groups	181.238	496	0.365		
	Total	182.157	499			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.303	3	0.101	0.303	0.823
	Within Groups	164.967	496	0.333		
	Total	165.27	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่านักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.5152	0.50527	3.4489	0.56476	1.236	0.309
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.5405	0.57295	3.4226	0.61197	2.004	0.462
ความมีธรรมาศัยไมตรี	3.5135	0.61361	3.5043	0.63771	0.15	0.984
การเข้าถึงบริการ	3.4527	0.61192	3.4084	0.63545	0.72	0.552
การติดต่อสื่อสาร	3.5118	0.57019	3.5114	0.55555	0.008	0.559

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็น

รูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอรรถาธิบายไม่ตรี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.984	4	0.246	0.817	0.514
	Within Groups	148.958	495	0.301		
	Total	149.941	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	3.61	4	0.903	2.516	0.041*
	Within Groups	177.549	495	0.359		
	Total	181.159	499			
ความมีอรรถาธิบายไม่ตรี	Between Groups	2.116	4	0.529	1.336	0.255
	Within Groups	195.984	495	0.396		
	Total	198.101	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.227	4	0.057	0.143	0.966
	Within Groups	196.754	495	0.397		
	Total	196.981	499			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.233	4	0.308	0.985	0.415
	Within Groups	154.889	495	0.313		
	Total	156.121	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่านักศึกษาที่ชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ชั้นปีที่กำลังศึกษา	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1	ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2	อื่น ๆ
$\bar{X}$	3.6194	3.4790	3.3849	3.4375	3.3571
ชั้นปีที่ 1		0.1405 (0.102)	0.2346 (0.003*)	0.1819 (0.031*)	0.2623 (0.028*)
ชั้นปีที่ 2			0.0941 (0.214)	0.0415 (.606)	0.1218 (0.297)
ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1				-0.0526 (0.476)	0.0277 (0.805)
ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2					0.0804 (0.487)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1665

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1819

และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2623

สมมติฐานที่ 1.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา
จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	2.115	2	1.058	3.556	0.029*
	Within Groups	147.826	497	0.297		
	Total	149.941	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.297	2	0.149	0.409	0.665
	Within Groups	180.862	497	0.364		
	Total	181.159	499			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	5.474	2	2.737	7.061	0.001*
	Within Groups	192.627	497	0.388		
	Total	198.1	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.832	2	0.416	1.054	0.349
	Within Groups	196.15	497	0.395		
	Total	196.981	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.392	2	0.196	0.626	0.535
	Within Groups	155.729	497	0.313		
	Total	156.121	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.21 นักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านหลักสูตรการศึกษา พบว่าความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ และด้านความมีอรรถยาศัยไมตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปี		หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตร เทียบโอน
		ภาคปกติ		
	$\bar{X}$	3.5149	3.3607	3.4893
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.5149		0.1542 (0.009*)	0.0256 (0.675)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.3607			-0.1286 (0.064)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1542

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล

หลักสูตรการศึกษา	หลักสูตร 4 ปีภาคปกติ		หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตรเทียบโอน
	$\bar{X}$	3.6071	3.3683	3.4466
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.6071		0.2388	0.1606
			(0.000*)	(0.022*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.3683			-0.0783
				(0.324)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตาม หลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล พบว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตาม หลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล แตกต่าง กันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2388

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีธรรมาภิบาล แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1606

สมมติฐานที่ 1.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.455	4	0.114	0.376	0.826
	Within Groups	149.487	495	0.302		
	Total	149.941	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	2.593	4	0.648	1.797	0.128
	Within Groups	178.566	495	0.361		
	Total	181.159	499			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	0.878	4	0.219	0.551	0.699
	Within Groups	197.223	495	0.398		
	Total	198.101	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	1.944	4	0.486	1.234	0.296
	Within Groups	195.037	495	0.394		
	Total	196.981	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.905	4	0.226	0.722	0.577
	Within Groups	155.216	495	0.314		
	Total	156.121	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่านักศึกษา ศึกษาอยู่สาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.10 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถนัดในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถนัดในการใช้บริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.034	3	0.011	0.038	0.99
	Within Groups	149.907	496	0.302		
	Total	149.941	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.621	3	0.207	0.569	0.636
	Within Groups	180.538	496	0.364		
	Total	181.159	499			
ความมีธรรมาภิบาล	Between Groups	0.223	3	0.074	0.187	0.905
	Within Groups	197.877	496	0.399		
	Total	198.101	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.23	3	0.077	0.193	0.901
	Within Groups	196.751	496	0.397		
	Total	196.981	499			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.23	3	0.077	0.244	0.866
	Within Groups	155.891	496	0.314		
	Total	156.121	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่านักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.4274	0.59423	3.4638	0.55464	-0.656	0.236
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.4324	0.57779	3.4354	0.60055	-0.05	0.933
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.4459	0.60647	3.4567	0.54961	-0.193	0.092
การเข้าถึงบริการ	3.4831	0.57266	3.4183	0.50451	1.258	0.130
การติดต่อสื่อสาร	3.3919	0.51024	3.4318	0.5209	-0.787	0.413

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	3.44	4	0.86	2.719	0.029*
	Within Groups	156.581	495	0.316		
	Total	160.021	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	3.19	4	0.799	2.294	0.058
	Within Groups	172.471	495	0.348		
	Total	175.667	499			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	1.187	4	0.297	0.925	0.449
	Within Groups	158.919	495	0.321		
	Total	160.106	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	1.122	4	0.281	1.015	0.99
	Within Groups	136.862	495	0.276		
	Total	137.984	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.393	4	0.098	0.365	0.834
	Within Groups	133.282	495	0.269		
	Total	133.675	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่านักศึกษาที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

ชั้นปีที่ กำลังศึกษา	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3/เทียบ โอนปี 1	ชั้นปีที่ 4/เทียบ โอนปี 2	อื่นๆ
	3.3917	3.3364	3.5526	3.4849	3.4286
ชั้นปีที่ 1		0.0552 (0.493*)	-0.1610 (0.032*)	-0.0932 (0.238*)	-0.0369 (0.742*)
ชั้นปีที่ 2			-0.2162 (0.002*)	-0.1485 (0.049*)	-0.0921 (0.401*)
ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1				0.0677 (0.329*)	0.1241 (0.240*)
ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2					0.0563 (0.604*)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.610

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2162

และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจแตกต่างกัน

เป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2 มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1485

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.067	2	0.034	0.104	0.901
	Within Groups	159.953	497	0.322		
	Total	160.02	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.424	2	0.212	0.601	0.549
	Within Groups	175.243	497	0.353		
	Total	175.667	499			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	0.183	2	0.092	0.284	0.753
	Within Groups	159.923	497	0.322		
	Total	160.106	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.147	2	0.073	0.264	0.768
	Within Groups	137.838	497	0.277		
	Total	137.984	499			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.321	2	0.161	0.599	0.55
	Within Groups	133.354	497	0.268		
	Total	133.675	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่านักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล ด้านการเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	1.613	4	0.403	1.26	0.901
	Within Groups	158.408	495	0.32		
	Total	160.021	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.712	4	0.178	0.504	0.549
	Within Groups	174.955	495	0.353		
	Total	175.667	499			

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	0.304	4	0.076	0.235	0.753
	Within Groups	159.803	495	0.323		
	Total	160.106	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.827	4	0.207	0.746	0.768
	Within Groups	137.157	495	0.277		
	Total	137.984	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.77	4	0.193	0.717	0.55
	Within Groups	132.905	495	0.268		
	Total	133.675	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่านักศึกษาที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	2.474	3	0.825	2.596	0.052
	Within Groups	157.547	496	0.318		
	Total	160.02	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	1.309	3	0.436	1.241	0.294
	Within Groups	174.359	496	0.352		
	Total	175.667	499			
ความมีอัตราเสียไมตรี	Between Groups	1.431	3	0.477	1.491	0.216
	Within Groups	158.676	496	0.32		
	Total	160.106	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.262	3	0.087	0.315	0.815
	Within Groups	137.722	496	0.278		
	Total	137.984	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.285	3	0.095	0.353	0.787
	Within Groups	133.39	496	0.269		
	Total	133.675	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่านักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.3598	0.54728	3.4027	0.51951	-0.83	0.199
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.4105	0.53533	3.4588	0.47375	-1.001	0.028*
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.3361	0.51895	3.4588	0.51964	-2.41	0.757
การเข้าถึงบริการ	3.4443	0.51576	3.4006	0.52744	0.851	0.869
การติดต่อสื่อสาร	3.3682	0.52119	3.4226	0.50799	-1.084	0.721

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจด้านความ มีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	1.407	4	0.352	1.266	0.282
	Within Groups	137.543	495	0.278		
	Total	138.95	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.606	4	0.152	0.622	0.647
	Within Groups	120.541	495	0.244		
	Total	121.147	499			
ความมีธรรมาภิบาล	Between Groups	0.84	4	0.21	0.77	0.545
	Within Groups	135.094	495	0.273		
	Total	135.934	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	2.274	4	0.568	2.089	0.081
	Within Groups	134.673	495	0.272		
	Total	136.946	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.817	4	0.454	1.743	0.139
	Within Groups	129	495	0.261		
	Total	130.816	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่านักศึกษาที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของ

การบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาล ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.021	2	0.011	0.038	0.963
	Within Groups	138.929	497	0.28		
	Total	138.95	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	0.037	2	0.019	0.076	0.927
	Within Groups	121.11	497	0.244		
	Total	121.147	499			
ความมีธรรมาภิบาล	Between Groups	1.342	2	0.671	2.478	0.085
	Within Groups	134.592	497	0.271		
	Total	135.934	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.684	2	0.342	1.247	0.288
	Within Groups	136.263	497	0.274		
	Total	136.946	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.963	2	0.982	3.786	0.023*
	Within Groups	128.853	497	0.259		
	Total	130.816	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 นักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร

หลักสูตรการศึกษา		หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	หลักสูตรเทียบโอน
	$\bar{X}$	3.3661	3.5115	3.3761
หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ	3.3661		-0.1454	-0.0100
			(0.008*)	(0.861*)
หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ	3.5115			0.1354
				(0.037*)

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติกับนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี สมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ปกติ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1454

และนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบกับนักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามหลักสูตรการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1354

สมมติฐานที่ 2.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	1.299	4	0.325	1.168	0.324
	Within Groups	137.651	495	0.278		
	Total	138.95	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	3.167	4	0.792	3.322	0.011*
	Within Groups	117.98	495	0.238		
	Total	121.147	499			
ความมีอัธยาศัยไมตรี	Between Groups	1.511	4	0.378	1.391	0.236
	Within Groups	134.423	495	0.272		
	Total	135.934	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	1.585	4	0.396	1.449	0.217
	Within Groups	135.362	495	0.273		
	Total	136.946	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.302	4	0.325	1.244	0.291
	Within Groups	129.515	495	0.262		
	Total	130.816	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่านักศึกษาที่มีสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา โดยรวมรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้นำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สาขาที่กำลังศึกษา	เทคโนโลยีถ่ายภาพและ ภาพยนตร์	เทคโนโลยีการโทรทัศน์และ วิทยุกระจายเสียง	เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	เทคโนโลยี การพิมพ์	เทคโนโลยีการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์
$\bar{X}$	3.375	3.3703	3.5443	3.4703	3.5434
เทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์		0.0047 (0.938*)	-0.1693 (0.020*)	-0.0953 (0.230*)	-0.1684 0.014
เทคโนโลยีการโทรทัศน์และ วิทยุกระจายเสียง			-0.1741 0.010	-0.1001 0.180	-0.1731 0.006
เทคโนโลยีมัลติมีเดีย				0.0740 0.379	0.0009 0.990
เทคโนโลยีการพิมพ์					0.0730 0.364

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่านักศึกษาสาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์กับนักศึกษาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาสาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1693

นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์กับนักศึกษาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาสาขาเทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์ ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1684

นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงกับนักศึกษาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1741

และนักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงกับนักศึกษาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามสาขาที่กำลังศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยที่นักศึกษาเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากกว่านักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1731

สมมติฐานที่ 2.10 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		ss	df	MS	F	P
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	Between Groups	0.768	3	0.256	0.919	0.431
	Within Groups	138.182	496	0.279		
	Total	138.95	499			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	Between Groups	1.551	3	0.517	2.144	0.094
	Within Groups	119.596	496	0.241		
	Total	121.147	499			
ความมีธรรมาภิบาล	Between Groups	0.809	3	0.27	0.99	0.397
	Within Groups	135.125	496	0.272		
	Total	135.934	499			
การเข้าถึงบริการ	Between Groups	0.364	3	0.121	0.441	0.724
	Within Groups	136.582	496	0.275		
	Total	136.946	499			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.784	3	0.261	0.997	0.394
	Within Groups	130.032	496	0.262		
	Total	130.816	499			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่านักศึกษามีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาลไม่ตรี ด้านการเข้าถึงบริการและด้านการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา

สมมติฐานที่ 3.1 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา

ตารางที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	-0.052	0.244	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.024	0.599	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความมีธรรมาภิบาลไม่ตรี	0.018	0.693	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การเข้าถึงบริการ	-0.043	0.333	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การติดต่อสื่อสาร	-0.046	0.300	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ งานกิจกรรมนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

ตารางที่ 4.40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา

คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	-0.006	0.892	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.051	0.257	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความมีอัธยาศัยไมตรี	0.118	0.008*	มีความสัมพันธ์กันทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก
การเข้าถึงบริการ	0.006	0.888	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การติดต่อสื่อสาร	0.030	0.499	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กันทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก ($r = 0.118$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษากับงานทะเบียนนักศึกษา

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	งานกิจกรรมนักศึกษา		งานทะเบียนนักศึกษา		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ	3.453	0.56629	3.390	0.52769	1.816	0.070
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.435	0.59333	3.445	0.49273	-0.299	0.765
ความมีอัธยาศัยไมตรี	3.454	0.56644	3.423	0.52193	0.886	0.376
การเข้าถึงบริการ	3.438	0.52585	3.414	0.52387	0.769	0.442
การติดต่อสื่อสาร	3.420	0.51758	3.407	0.51201	0.433	0.665

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ งานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

โดยทำการศึกษากับนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปริญญาตรี จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติเปรียบเทียบ (Independent Sample t-test / One-way ANOVA/ Paired Samples t - test) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3/เทียบโอน หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ กำลังศึกษาสาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มีความถี่ในการใช้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน และความถี่ในการใช้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา 1 - 2 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ

งานกิจกรรมนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคาดหวังปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ พบข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี และสามารถพิจารณารายด้านได้ ดังนี้

2.1 ความเชื่อมั่น / ไว้ใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ สามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีเวลานัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ และผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก ตามลำดับ

2.2 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ ตามลำดับ

2.3 ความมีอัธยาศัยไมตรี

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 การเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

2.5 การติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊กในการให้บริการ และผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตามลำดับ

งานทะเบียนนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความคาดหวังปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ พบข้อที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.6 ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์เป็นหลัก และ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ ตามลำดับ

2.7 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการใช้บริการ ตามลำดับ

2.8 ความมีอัธยาศัยไมตรี

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ และมีผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

2.9 การเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ เวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ และมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นตามลำดับ

2.10 การติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน และผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

งานกิจกรรมนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ พบข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี และสามารถพิจารณารายด้านได้ ดังนี้

3.1 ความเชื่อมั่น / ใ่วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่น / ใ่วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก รองลงมา คือ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ และผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ ตามลำดับ

3.2 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านการบริการ และมีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอคอยการให้บริการ ตามลำดับ

3.3 ความมีอรรถาธิบายไม่ตรี

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอรรถาธิบายไม่ตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

3.4 การเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น รองลงมา คือ มีเวลาเปิด - ปิด อย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

3.5 การติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา และผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ ตามลำดับ

งานทะเบียนนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ พบข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการและสามารถพิจารณารายด้านได้ ดังนี้

3.6 ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา / รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ รองลงมา คือ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ และทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ ตามลำดับ

3.7 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา และผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านบริการ ตามลำดับ

3.8 ความมีอัธยาศัยไมตรี

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ และผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

3.9 การเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี รองลงมา คือ มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการและผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

3.10 การติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา และผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าข้อมูลทั่วไปที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันโดยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งาน

กิจกรรมนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานทะเบียนนักศึกษา พบว่าข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานทะเบียนนักศึกษา พบว่าข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น เพศ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หลักสูตรการศึกษา ในด้านการติดต่อสื่อสาร และสาขาที่กำลังศึกษา ในด้านความเป็นรูปธรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่าด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความมีอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก ($r = 0.118$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหลักสูตรการศึกษาของงานกิจกรรมนักศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับในบางประการกับวิจัยของ จินฉัตรณ์ กำประสิทธิ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ที่มาใช้บริการ เป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาเป็นกลุ่มที่มีวัยใกล้เคียงกัน และมีสภาพแวดล้อมที่ได้รับเป็นไปตามลักษณะเหมือนกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักศึกษาศึกษาอยู่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อปัจจัย โดยส่วนใหญ่คล้ายคลึงกัน จึงอาจส่งผลให้ทัศนคติ หรือความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตรการศึกษา สาขาที่กำลังศึกษา ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่างานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาเหมือนกันอยู่สองด้านคือ การติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ในส่วนของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกับวิจัยของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สาขาย่อยทุ่งครุสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในการจัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นสัดส่วน ไม่แออัด ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ และยังสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 38 - 40) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการให้บริการการจัดพื้นที่เป็นสัดส่วนเหมาะสม กล่าวคือ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีพื้นที่กว้างใหญ่ ไม่คับแคบ/แออัด และพื้นที่ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักจากเกิดปัญหาน้ำท่วมที่ผ่านมาได้มีการ

ปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการนักศึกษา ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยปรับเปลี่ยนห้องทำงานใหม่และแบ่งสัดส่วนพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามมากยิ่งขึ้น เมื่อเข้ามาติดต่อขอใช้บริการก็สามารถมองเห็นได้ชัดเจนและเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้นนักศึกษาที่เคยเข้ามาขอใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา จึงเห็นถึงความแตกต่างจากรูปแบบเดิมที่มีอยู่ในอดีต อาจเป็นส่วนที่ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา พบว่าด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีธรรมาจริยธรรม การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานทะเบียนนักศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษา ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความมีธรรมาจริยธรรม มีความสัมพันธ์กันทางเดียวกันระดับต่ำมาก

ซึ่งความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกันในบางประการกับวิจัยของ อรอนงค์ เกาทอง (2547) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ระดับปานกลาง อาจเป็นผลมาจากนักศึกษาโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมและเพียงพออยู่แล้ว ซึ่งหากจะต้องติดต่อกับงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา นั้นอาจจะเป็นครั้งคราวหรือส่วนน้อย จึงทำให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

4. การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษากับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนนักศึกษาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกันในบางประการกับวิจัยของ จิตินันท์ กล้าหาญ (2553) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน ซึ่งพบว่าความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการใช้บริการของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ทั้งงานทะเบียนนักศึกษาและงานกิจกรรมศึกษานั้น เป็นการมาใช้บริการแบบขอความช่วยเหลือและ

ส่วนใหญ่งานที่ต้องการใช้บริการจะคล้ายคลึงกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่รู้สึกไม่แตกต่างกันหากนักศึกษาได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ควรมีการปฏิบัติงานแบบจริงใจและแสดงออกได้ถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยพยายามอย่างสุดความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือ สนองตอบความต้องการของนักศึกษา ที่มาใช้บริการมากกว่าเดิมที่ทำอยู่ โดยต้องรวดเร็วและมีความ ถูกต้องเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและวางใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการจัดการด้านภาพลักษณ์ต่าง ๆ ให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การมีพนักงานที่คอยปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและสถานที่เหมาะสมกับ ปริมาณของนักศึกษาที่มาติดต่อขอใช้บริการและด้านอื่น ๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ทำให้นักศึกษารู้สึก ได้สำหรับการได้รับบริการที่ดี

1.3 ความมีอัธยาศัยไมตรี ควรมีความเป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ สนิทไม้มั่น แหม่มใสและแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1.4 การเข้าถึงบริการ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อทราบถึงความต้องการและข้อเสนอแนะ และพยายามนำมาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

1.5 การติดต่อสื่อสาร ควรมีการสื่อสารอย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน หรือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ต้องทั่วถึงโดยอาจใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมเข้ามาช่วย เพื่อให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสวัสดิการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เนื่องจากการ เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ สามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากร ได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของโลกใน ปัจจุบัน

2. ควรศึกษาตัวชี้วัดปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน งานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสะดวกในการประเมินผล และนำไปพัฒนาปรับปรุงงานด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคณะเทคโนโลยี
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา
และส่งเสริมการบริการมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

“การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.rmutt.ac.th>, [สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2555]

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คริสโตเฟอร์ เอช เลฟลอค และลอเรน ไรท์. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์. 2551. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของ

ผู้ให้บริการ : กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฐิตินันท์ กล้าหาญ. 2553. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกัน

กระสุน : กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด.

การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลธัญบุรี.

ธานินทร์ ศิลปจารุ. 2549. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บิสซิเนสอาร์เอนด์ดี.

บุญชม ศรีสะอาด. 2549. วิธีการสร้างสถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์สุวิทย์สาสน.

ภูมรินทร์ ทวีศรี. 2554. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

พรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.

การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2554. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. 2539. การจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์.

พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วนิดา เพชรสังหาร. 2551. การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าหอพักอาร์เอสแมนชั่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. 2548. การบริการด้วยหัวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- วีรพงษ์ เณติมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ Diamond In Business World.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2550. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- สุพจน์ วิริยะสาธ 2554. คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิต จังหวัดปทุมธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุนนา อยู่โพธิ์ 2544. ตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร.
- สมิต สัมมกร 2546. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร.
- เสรี วงศ์ทวีลาภ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรอนงค์ เกาทอง. 2547. คุณภาพการให้บริการของงานบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการประเมินคุณภาพการให้บริการ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

☐ 1. ชั้นปีที่ 1

☐ 2. ชั้นปีที่ 2

☐ 3. ชั้นปีที่ 3/เทียบโอนปี 1

☐ 4. ชั้นปีที่ 4/เทียบโอนปี 2

☐ 5. อื่นๆ

3. หลักสูตรการศึกษา

☐ 1. หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ

☐ 2. หลักสูตร 4 ปี ภาคสมทบ

☐ 3. หลักสูตรเทียบโอน

4. สาขาที่กำลังศึกษา

☐ 1. เทคโนโลยีถ่ายภาพและภาพยนตร์

☐ 2. เทคโนโลยีการโทรทัศน์และ

วิทยุกระจายเสียง

☐ 3. เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

☐ 4. เทคโนโลยีการพิมพ์

☐ 5. เทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์

คุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา	ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					ระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. มีธรรมาจริยธรรม										
3.1 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ										
3.2 ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ										
3.3 ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการให้บริการ										
3.4 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ										
4. การเข้าถึงบริการ										
4.1 มีเวลาเปิด - ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ										
4.2 ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี										
4.3 ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ										
4.4 มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น										
5. การติดต่อสื่อสาร										
5.1 ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม										
5.2 ผู้ให้บริการมีการสนทนาทักทายกับนักศึกษา										
5.3 ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ										
5.4 ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน										

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา	ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการ					ระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. การติดต่อสื่อสาร										
5.1 ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม										
5.2 ผู้ให้บริการมีการสวดระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา										
5.3 ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ในการให้บริการ										
5.4 ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน										

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม
นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารพัดวิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวชนนาด ม่วงแก้ว
คุณวุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2539 ศิลปศาสตร สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2549 โรงเรียนแสงทองโทรทัศน์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ พ.ศ. 2551 บริษัท SVOA จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง Business Support พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านพักข้าราชการตึก 29 ห้อง 2545 เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต - นครนายก ตำบลคลองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทร 02-549-4283
ที่ทำงาน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เลขที่ 39 หมู่ 1 ถนนรังสิต - นครนายก ตำบลคลองหลวง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทร 02-549-4522

