



ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ธัญญรัตน์ เข็มนาค

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



STUDENTS' EXPECTATIONS AND SATISFACTION ON SERVICES OF REGISTRATION  
OFFICE, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY RATTANAKOSIN,  
WANG KLAI KANGWON CAMPUS

Thanyarat Khemnak

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ธัญญรัตน์ เข็มนาค

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

STUDENTS' EXPECTATIONS AND SATISFACTION ON SERVICES OF REGISTRATION  
OFFICE, RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY RATTANAKOSIN,  
WANG KLAI KANGWON CAMPUS

Thanyarat Khemnak

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin





ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล  
ชื่อผู้วิจัย นางสาวธัญญรัตน์ เข็มมณาค  
วิชาเอก การจัดการทั่วไป  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(รศ. ดร.ชาติรี จันทรโคติกา)

..... กรรมการ  
(ผศ. ดร.กอบกุล จันทรโคติกา)

..... กรรมการ  
(ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**      Students' Expectation and Satisfaction on Services of  
Registration Office, Rajamangala University of Technology  
Rattankosin, Wang Klai Kangwon Campus

**Researcher**                      Miss Thanyarat Khemnak

**Major**                              Management

**Advisor**                            Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Master of Business Administration.

..... Director of College of Innovation  
(Mr. Rapee Moungnont)                      Management

**Independent Study Committee**

.....  
(Assoc. Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)      Chairperson

.....  
(Asst. Prof. Korbkul Jantarakolica, Ph.D.)      Member

.....  
(Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.)      Member

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวธัญญรัตน์ เข็มมาศ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จากคณะวิชา 4 คณะ (2) เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จากคณะวิชา 4 คณะ

วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 525 คน จากนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ตัวแปรพหุนาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จากคณะวิชา 4 คณะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จากคณะวิชา 4 คณะ มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การบริการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

<b>Independent Study Title</b>	Students's Expectations and Satisfaction on Service of Registration Office, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus
<b>Researcher</b>	Miss Thanyarat Khemnak
<b>Degree Sought</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.
<b>Academic Year</b>	2018

### **Abstract**

The purposes of this research were; to evaluate and compare Students's Expectations and Satisfaction on Service of Registration Office, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus from the four faculties. and to study the factors resulting to Students's Expectations and Satisfaction on Service of Registration Office, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus from the four faculties.

Stratified random sampling techniques were applied to select 525 customers of Public Relations students at Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Bivariate analysis, and regression analysis.

Research findings revealed that; Students's Expectations and Satisfaction on Service of Registration Office, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus from the four faculties were significantly and statistically different; The difference factors resulted for Students's Expectations and Satisfaction on Service of Registration Office, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus were significantly and statistically different.

**Keywords:** Expectations, Satisfaction, Registration Service

Advisor's Signature.....



## กิตติกรรมประกาศ

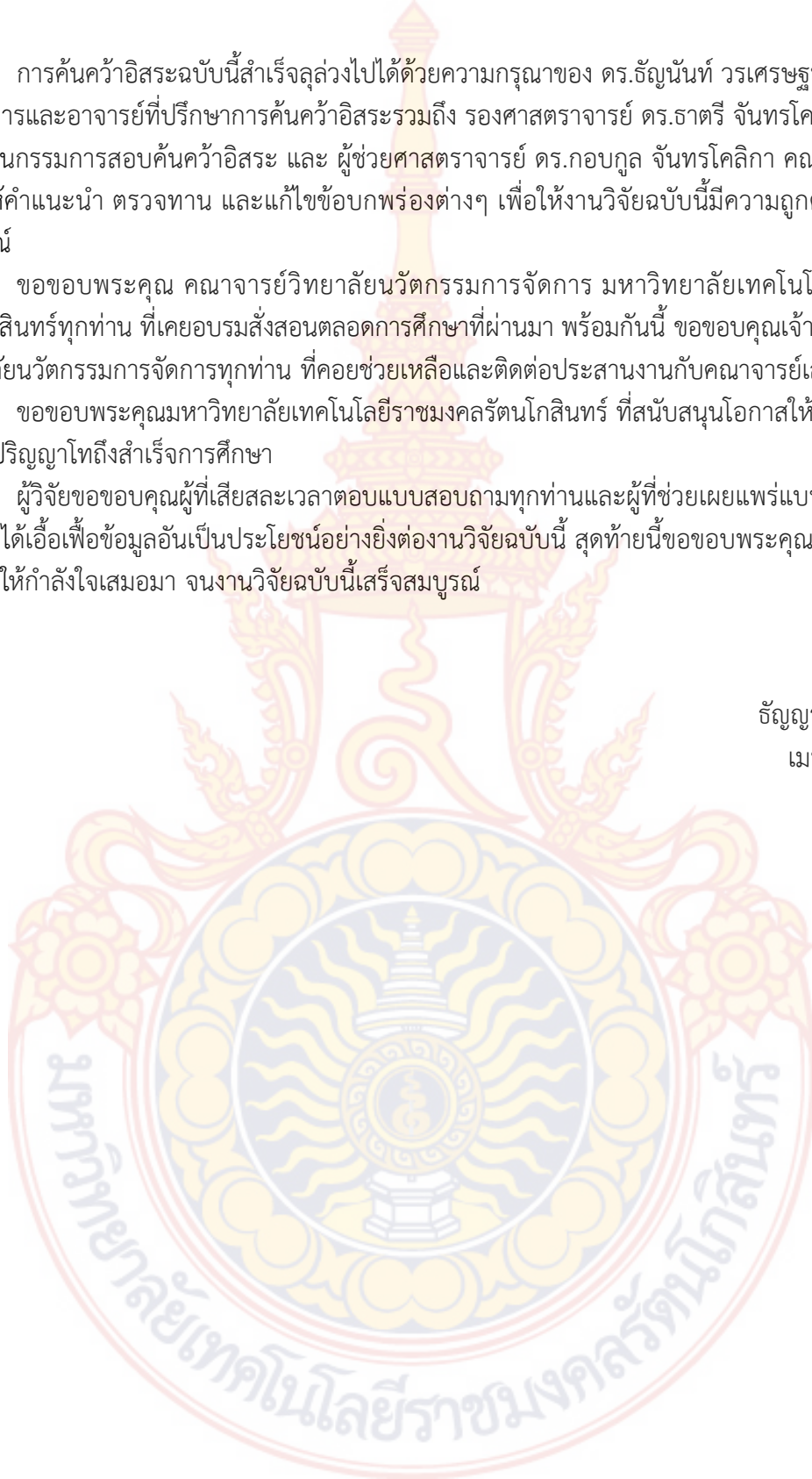
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ผู้ซึ่งเป็นกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระรวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติร์ จันทร์โคติกา ผู้ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทร์โคติกา คณะกรรมการที่คอยให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องและเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทุกท่าน ที่เคยอบรมสั่งสอนตลอดการศึกษาที่ผ่านมา พร้อมกันนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและติดต่อประสานงานกับคณาจารย์เสมอมา

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนโอกาสให้ทุนการศึกษา ระดับปริญญาโทถึงสำเร็จการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามทุกท่านและผู้ที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้เอื้อเฟื้อข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยฉบับนี้ สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนที่ให้กำลังใจเสมอมา งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ธัญญรัตน์ เข็มนาค  
เมษายน 2561



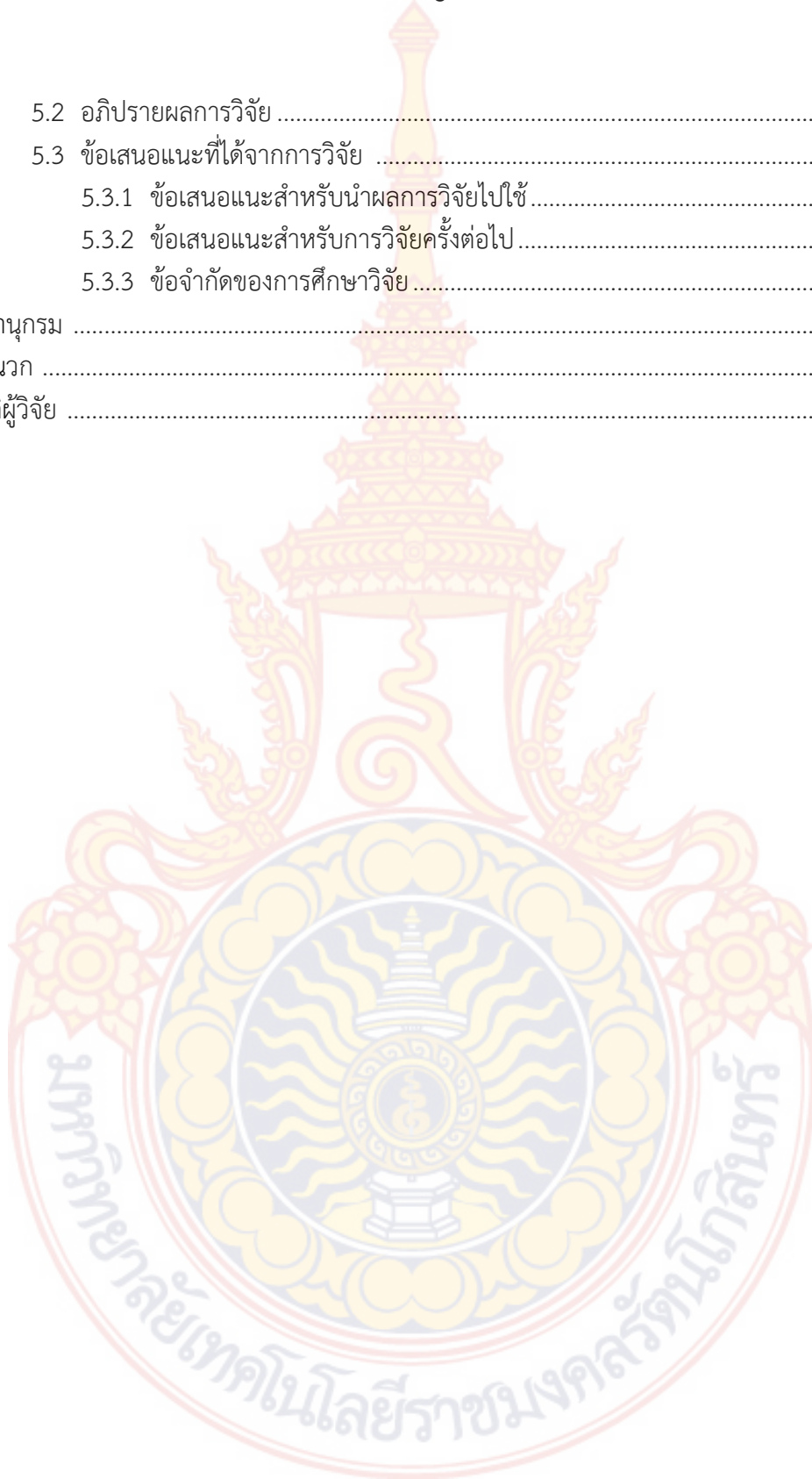


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(2)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(6)
สารบัญภาพ .....	(7)
บทที่ 1 บทนำ .....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 คำถามการวิจัย .....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	5
2.1 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ .....	5
2.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ .....	6
2.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	8
2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง .....	12
2.5 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการศึกษา .....	14
2.6 สมมติฐานการวิจัย .....	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	17
3.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	17
3.2 เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือวิจัย .....	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	21
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	23
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม .....	23
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	27
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	29
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	34
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	34
5.1.1 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	35
5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	38
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	39
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ .....	39
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	40
5.3.3 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย .....	40
บรรณานุกรม .....	41
ภาคผนวก .....	44
ประวัติผู้วิจัย .....	50



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ตารางองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง.....	17
3.2	ตารางการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis และ ความเชื่อถือได้ (Freliability) ของแบบสอบถาม .....	18
4.1	ตารางแสดงผลการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม .....	24
4.2	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ลักษณะการใช้บริการงานทะเบียน .....	27



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ภาพกรอบแนวคิดงานวิจัย .....	15
4.1	ภาพแสดงดัชนีความพึงพอใจ .....	30
4.2	ภาพเปรียบเทียบตัวแปรด้านต่างๆ ในการบริการของทะเบียนนักศึกษา .....	33





## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศต้องมีปัจจัยหลายด้านเพื่อมาขับเคลื่อนประกอบด้วยด้านสิ่งแวดล้อมด้านสังคมวัฒนธรรมเศรษฐกิจการเมืองโดยเฉพาะด้านการศึกษาซึ่งเป็นการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถซึ่งต้องเน้นด้านคุณธรรมและจริยธรรมโดยเฉพาะด้านความซื่อสัตย์เพื่อเป็นการสร้างคนดีไปสู่สังคม กรอบยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) โรงเรียนและหน่วยงานต้องวางแผนงานให้รองรับกรอบยุทธศาสตร์ชาติทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ความมั่นคง 2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ 4) การสร้างโอกาสความเสมอภาคและการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม 5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 6) การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายหนึ่งที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาวและเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคงมั่งคั่งและยั่งยืนทิศทาง ในการสร้างเด็กยุคไทยแลนด์ 4.0 สร้างเด็กและเยาวชนไทยให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการประยุกต์ให้เข้าถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ สร้างความคิดของเด็กและเยาวชนไปสู่ที่ยากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นความสำเร็จของการยกระดับคุณภาพการศึกษาของชาติ การพัฒนาเด็กต้องพัฒนาทั้งด้านความรู้ และทักษะการเรียนรู้ที่ดีที่สุด คือ การเรียนรู้จากปัญหาจริงที่เกิดขึ้น เรียกว่าเป็น Problem Based Learning

ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาการศึกษาภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 สู่ศตวรรษที่ 21 เริ่มด้วยการฝึกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ครูเปลี่ยนจากครูสอนเป็นที่เลี้ยง ครูฝึก (Coach) การเรียนแบบบูรณาการสหวิชาการ เชื่อมโยงความรู้กับจินตนาการ เปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบให้ผู้เรียนมีทักษะที่ต้องการ เช่น การทำงานร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ และการสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดการศึกษาต้องสร้างความพอใจให้ผู้เรียนและทำท้ายสู่การสร้าง กระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนอยากเรียน การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือเป็นการสร้างบุคลากรที่จะเป็นพลังสมองของประเทศ ดังนั้นการสร้างคุณภาพของระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในระดับผู้นำสังคม การพัฒนาคนให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นและส่งผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติในด้านต่างๆ ตามนโยบายของภาครัฐ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 เหตุผล โดยที่มาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้



โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหาร และการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันศึกษา ดังนั้น สมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง ขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมโดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลักจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ 8 มกราคม 2548 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 6ก วันที่ 18 มกราคม 2548 พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลให้เกิดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง หนึ่งใน 9 แห่ง คือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ประกอบด้วย 4 วิทยาเขต 1) วิทยาเขตศาลายา 2) วิทยาเขตเพาะช่าง 3) วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ 4) วิทยาเขตวังไกลกังวล

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยเปิดสอน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตร 4 ปี ปกติ และหลักสูตร 4 ปี ปกติ (เทียบโอนรายวิชา) เปิดสอน 4 คณะ คือ 1) คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี 3) คณะบริหารธุรกิจ และ 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์

ในการจัดระบบการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายจึงต้องจัดระบบด้านงานบริการนักศึกษา ซึ่งมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น แสดงว่านักศึกษามีความเชื่อมั่นในการจัดการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล นอกจากนี้ปัจจัยในการจัดการเรียนการสอนทางคณะแล้ว แผนกงานทะเบียนนักศึกษาเป็นฝ่ายที่สนับสนุนและส่งเสริมในการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพจากผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการของงานทะเบียน

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัยโดยการสำรวจความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียน ให้ตรงความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 คำถามการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ตั้งคำถามของการวิจัยไว้ดังนี้

1.2.1 ระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จากคณะวิชา 4 คณะ

1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน จากคณะวิชา 4 คณะ

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จากคณะวิชา 4 คณะ

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน จากคณะวิชา 4 คณะ

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการงานทะเบียน โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวทางดำเนินงาน

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในครั้งนี้เป็นนักศึกษา ในคณะวิชา 4 คณะ รวม 525 คน นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

#### 1.4.3 ช่วงเวลาในการทำวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ติดต่อกันในช่วงเวลา 3 เดือน ก่อนทำการตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน ธันวาคม 2560–กุมภาพันธ์ 2561

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษานิยามศัพท์ ได้แก่

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

มุมมองคุณภาพ หมายถึง มุมมองของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

การให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการให้บริการนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.6.2 ทราบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

1.6.3 ได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงาน ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล





## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องศึกษา ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.5 กรอบแนวคิดและสมมติฐานของการศึกษา

#### 2.1 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

อับราฮัม มาสโลว์ Abraham Maslow, (1943) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนด์ฮิส เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่ต่ำที่สุดไปจนถึงระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้ว จะไม่เป็นเหตุจูงใจต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัยหากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสภาพภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของ

6. ตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์ แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

## 2.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดการวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับบริการ

ราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ



การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ชิด ออบอุน มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ: 2538) ได้ดังนี้

1. S Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R Responsibility & Respectful สำนักรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรมความสุจริต
6. C Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service มีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้นองค์ประกอบของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ 2540, (อ้างถึงใน ปานจิตบุรณสมภพ. 2548, หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึงสภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่
  - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
  - 1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด
 

ในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการดังนี้

  - 4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
  - 4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการหน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงาน ก.พ. 2547, (อ้างถึงใน บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547, หน้า 23) หน้าที่สำคัญคือการให้ 8 ประการ คือ ให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมชาติ คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541, (อ้างถึงใน ปานจิต บุรณสมภพ. 2548, หน้า 14) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Competence) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.3 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงใจ ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับคำตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กรความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้สึกความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543, หน้า 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก เลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณ ทองพูน (2529, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ และด้านจิตใจ



หุ่ย จำปาเทศ (2533, หน้า 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบ พอใจมีความเต็มใจ มีความสบายใจ ได้รับการยกย่อง ในการจัดการเรียนการสอน ผู้เรียนมีความพอใจ ในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและมีความสนใจและรู้สึกรักที่จะเรียน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม 2542, (อ้างถึงในปานจิต บุรณสมภพ. 2548, หน้า 27) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ จำนวนครั้งที่มาติดต่อมีระดับความพึงพอใจ

ต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน ด้านการบริการดำเนินงานไม่แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จรียา สุตกระโทก และคณะ, 2552, บทคัดย่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลางโดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชา เรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอน ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริม วิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้าน ลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการที่เท่าๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย (ชาลินี พลศิลา และคณะ, 2551, บทคัดย่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน นักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มี หลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่ต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกันที่มีความ พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน และพบว่า เพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลัง ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมี อธิยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน กิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน (ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555, บทคัดย่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัญหาในการลงทะเบียนทางอินเทอร์เน็ตด้านสถานที่ อุปกรณ์ในการลงทะเบียน ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความพร้อมของมหาวิทยาลัยในการให้บริการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต และปัญหา ด้านโปรแกรมลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เข้า เว็บไซต์ได้เข้า และประมวลผลซ้ำมีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัย รามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับอำนวยความสะดวกในการใช้บริการสถานที่บริการคอมพิวเตอร์ที่ ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้และนักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงขั้นตอนการใช้โปรแกรมการลงทะเบียนผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้อง หรืออำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและ ประมวลผล (วัลลภ จันทรินทร์, 2552, บทคัดย่อ)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของ นักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการ ให้บริการทุกด้านในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ



รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านจำแนกภูมิภาคอาเซียน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบริการดังนี้ 2.1) จำแนกภูมิภาคอาเซียน พบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2.2) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2.3) จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามระดับการศึกษาไม่พบความแตกต่าง (วัลลภสงวนศักดิ์, 2554, บทคัดย่อ)

## 2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังโดย Victor Vroom (1964) นำเสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่มีความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจ

การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

I = Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน) E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม) ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยวแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมอีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

เฮอร์เชย์ และแบลนชาร์ด (Hersey; & Blanchard. 1982, n.d.) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเองและรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

เคลย์ (Clay. 1988, p. 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk; & Wagnalls. 1993, p. 239) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างที่ได้คิดไว้

วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล (2541, หน้า 8) ความคาดหวัง หมายถึง สภาวะทางจิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือ คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมีหรือควรจะมีเกิดขึ้น (อ้างถึงใน บุญเพ็ญ พรเทพเกษมสันต์. 2545, หน้า 42)

จันทรา จันทรสุขสวัสดิ์ (2546, หน้า 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนในการกระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนาให้เป็นไป

สรุปได้ว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ การคาดคะเน การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าทั้งในทางที่ดี หรือไม่ดีต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมของสถานการณ์จากประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล ซึ่งความคาดหวังในงานวิจัยนี้เป็นความคาดหวังของผู้สอนและผู้เรียนที่มีต่อศักยภาพการบริการงานวิชาการของโรงเรียนเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงาน การบริการของโรงเรียนเอกชน ทั้งนี้เพราะผู้สอนต้องการให้มีการบริหารจัดการด้านการเรียนการสอนที่ดี และผู้เรียนที่เข้ามาศึกษาต่อในโรงเรียนต่างก็ตั้งความหวังในผลที่จะได้รับ เตรียมความพร้อมในด้านทักษะต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้มีศักยภาพสูงสุดนำไปสู่การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและการนำไปสู่การทำงานประกอบอาชีพตามที่ตลาดแรงงานต้องการ



### ลักษณะของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ (Getzels; et al 1974, p. 132) ได้กล่าวไว้ “ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน”

วูม (Vroom 1964, p. 103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจ ได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ บุญทอง (2521, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้น ๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

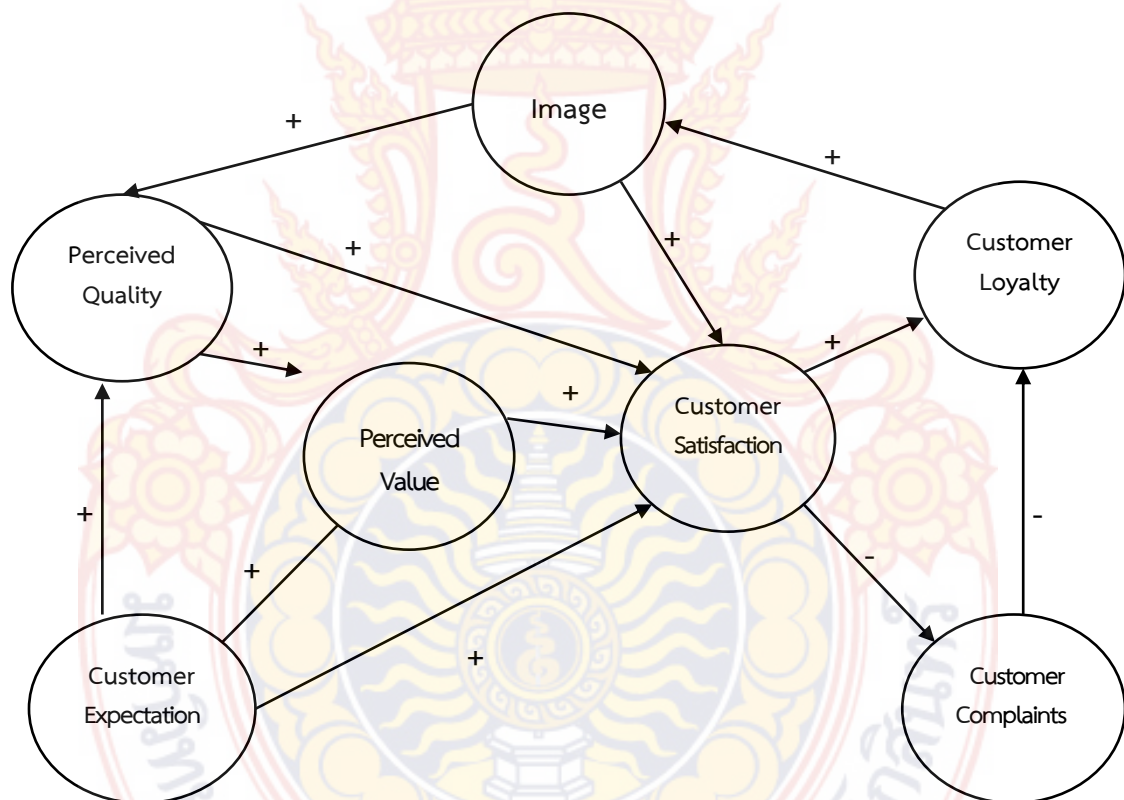
เรื่องคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาใน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายที่ผู้ใช้บริการมีความพอใจ คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ (อรอนงค์ เกาทอง, 2547, บทคัดย่อ)

ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน กรณีศึกษา บริษัท ศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคในด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพไม่แตกต่างกัน (ฐิตินันท์ กล้าหาญ, 2553, บทคัดย่อ)

## 2.5 กรอบแนวคิดและสมมติฐานการศึกษา

การวิจัยเรื่อง มุมมองความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจาก กรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) (Fornell et AL., 1996, p. 7-18) อธิบายว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของการบริการต่อลูกค้า (Perceived

Quality) และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของการให้บริการ (Perceived Value) โดยที่ ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ (Customer Satisfaction) ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของการให้บริการ (Customer Satisfaction Index) ซึ่งหากลูกค้าพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อแผนกทะเบียน (Customer Loyalty) แต่หาก ลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะมีมาร้องเรียน (Customer Complaints) ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความ ภักดีต่อสินค้าจากลูกค้า (Customer Loyalty) ด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองภาพลักษณ์ (Image) เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าของสหรัฐอเมริกา (ACSI) โดย มุมมองภาพลักษณ์ที่ดีจะส่งผลต่อมุมมองต่อคุณภาพของสินค้าของลูกค้า (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของการบริการให้ลูกค้า (Perceived Value) และความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าของลูกค้า (Customer Satisfaction) ความสัมพันธ์ดังกล่าว แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : American Customer Satisfaction Index (ACSI)



## 2.6 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง มุมมองคุณภาพกับความภักดีของการใช้บริการงานทะเบียน

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectation) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง (Customer Expectation) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวัง (Customer Expectation) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 4 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 5 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 6 มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 8 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints)

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 11 การร้องเรียน (Customer Complaints) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 12 ความภักดี (Customer Loyalty) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล

#### 3.1 การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาคือเป็นนักศึกษาที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 2,800 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 525 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

ตารางที่ 3.1 แสดงประเภทและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ใช้บริการงานทะเบียน

คณะวิชา	ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการงานทะเบียน		
	จำนวนนักศึกษาโดยเฉลี่ย		
	8.30 – 13.00 น.	13.00 – 16.00 น.	รวม
1. คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว	79	35	114
2. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	53	68	121
3. คณะบริหารธุรกิจ	100	88	188
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	46	56	102
<b>รวม</b>	<b>278</b>	<b>247</b>	<b>525</b>

#### 3.2 เครื่องมือวิจัยและการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจากองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) 2) มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า (Perceived Quality) 3) มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า (Perceived Value) 4) ความ

พึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริการของลูกค้า (Overall Customer Satisfaction) 5) การแนะนำ (Customer Voice) และ 6) ความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า (Customer Loyalty) 7) ภาพลักษณ์ (Image) ตามองค์ประกอบของดัชนีประเมินความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (American Customer Satisfaction Index: ACSI) โดยกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 25 คำถาม และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือทางการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียน

2. นำผลการทบทวนวรรณกรรมมาทำการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้าใช้บริการงานขององค์การได้แก่ สถานะของผู้เข้าใช้บริการ สาเหตุที่ติดต่อขอรับบริการ และความถี่ในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานขององค์การ โดยใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1-5 คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวัง (Customer Expectation)			0.9147
		0.7966	99004
ความรวดเร็วในการบริการ	0.8780		
ความถูกต้อง	0.9060		
ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	0.8805		
บริการด้วยความเต็มใจ	0.9052		



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
<b>มุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality)</b>		0.8022	0.9178
ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	0.8890		
มีบริการที่สุภาพดี	0.8697		
มีระบบจัดคิวรอรับบริการที่ดี	0.9162		
ได้รับการบริการเท่าเทียมกัน	0.9071		
<b>มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value)</b>		0.8260	0.9297
ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0.9106		
คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0.8908		
ความถูกต้องของบริการมีความคุ้มค่า	0.9234		
มีระบบการจัดคิวรอรับบริการที่เหมาะสม	0.9104		
<b>มุมมองภาพลักษณ์ (Perceived Image)</b>		0.8110	0.9223
มีความเชื่อถือได้	0.8836		
มีบุคลากรที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ	0.8997		
มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	0.9041		
ได้มาตรฐานตามกรอบการศึกษา	0.9146		
<b>ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)</b>		0.8254	0.9293
ความรวดเร็วของบริการ	0.9118		
ความสะดวกของบริการ	0.8947		
ความถูกต้องการบริการ	0.9132		
ระบบกรให้บริการที่ดี	0.9142		
<b>การร้องเรียน (Customer Complaints)</b>		0.9612	0.9796
ร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรง	0.9829		
บอกปัญหาต่อให้คนรู้จัก	0.9729		
เผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9853		
<b>ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)</b>		0.9498	0.9472
ในครั้งต่อไปคุณจะใช้บริการซ้ำ	0.9746		
คุณจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	0.9746		



จากตารางที่ 3.2 แสดงผลการทดสอบเครื่องมือด้วยวิธี Factor Loading, % Total Variance และ Cronbach Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach Alpha พบว่า ตัวแปรของด้านที่ 1-7 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสมคือ ไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ นอกจากนี้น้ำหนักของปัจจัย Factor Loading ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณาพบว่า

ด้านที่ 1 ความคาดหวังค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.8780–0.9060 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.7966 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9147 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9060

ด้านที่ 2 มุมมองด้านคุณภาพค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.8890–0.9162 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.8022 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9178 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9162

ด้านที่ 3 มุมมองด้านความคุ้มค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.8908–0.9234 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.8260 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9297 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9234

ด้านที่ 4 ภาพลักษณ์ ค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.8836–0.9146 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.8110 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9223 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9146

ด้านที่ 5 ภาพลักษณ์ ค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.8947–0.9142 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.8254 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9293 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือ ความถูกต้อง มีค่าเท่ากับ 0.9142

ด้านที่ 6 การร้องเรียน ค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading ระหว่าง 0.9729–0.9853 ทุกข้อคำถาม มีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.9612 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9796 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9853

ด้านที่ 7 ความรักดี ค่าสัมประสิทธิ์ Factor Loading อยู่ที่ 0.9746 ทุกข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ และผลจากความคาดหวังในการให้บริการงานทะเบียน อยู่ในระดับดี เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ 0.9498 ถือว่ามีความผันแปรของข้อคำถามก็อยู่ในระดับดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach Alpha เท่ากับ 0.9472 โดยข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สูงสุด คือความถูกต้องมีค่าเท่ากับ 0.9746

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง (Simple random sampling) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 การเก็บข้อมูลโดยวิธีเก็บข้อมูลออนไลน์ และนำไปแจกแจงให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการงานทะเบียน จำนวน 525 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560–กุมภาพันธ์ 2561 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำไปประมวลผล

3.4.2 ทำการลงรหัส แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยโปรแกรม STATA

3.4.2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังกับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)

### 3) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Average)

3.4.2.2 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นผลส่งต่อความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน





## บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในสาระสำคัญของบทนี้จะเป็นการนำเสนอ อธิบายและแปรความข้อมูลต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่างตามวิธีทางสถิติ และนำผลที่ได้มาสรุปเพื่อเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการ ส่วน ANOVA เป็นการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เช่น คณะวิชา อายุ ระดับชั้นการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ และสาเหตุที่ใช้บริการ โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.1 และใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย (Regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.1

ผลการศึกษามุ่งมองความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตวังไกลกังวล แบ่งการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน ตามองค์ประกอบของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, p. 7-18) จำนวน 7 องค์ประกอบ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร มีรายละเอียดดังตาราง 4 - 1

ตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ความคาดหวังของลูกค้า</b>						
ความรวดเร็วในการบริการ	1	3	71	139	311	4.44
	0.19%	0.57%	13.52%	26.48%	59.24%	
ความถูกต้อง	1	2	67	144	311	4.451
	0.19%	0.38%	12.76%	27.43%	59.24%	
ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	0	3	71	141	310	4.444
	0.00%	0.57%	13.52%	26.86%	59.05%	
บริการด้วยความเต็มใจ	1	3	84	133	304	4.402
	0.19%	0.57%	16.00%	25.33%	57.90%	
<b>มุมมองต่อคุณภาพบริการ</b>						
ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	2	1	72	190	260	4.343
	0.38%	0.19%	13.71%	36.19%	49.52%	
มีบริการที่สุภาพดี	1	1	64	173	286	4.413
	0.19%	0.19%	12.19%	32.95%	54.48%	
มีระบบจัดคิวรอรับบริการที่ดี	1	3	74	173	274	4.364
	0.19%	0.57%	14.10%	32.95%	52.19%	
ได้รับการบริการเท่าเทียมกัน	1	4	72	159	289	4.392
	0.19%	0.76%	13.71%	30.29%	55.05%	
<b>มุมมองต่อคุณค่า</b>						
ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมี ความคุ้มค่า	0	3	68	180	274	4.381
	0.00%	0.57%	12.95%	34.29%	52.19%	
คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	1	0	67	185	272	4.385
	0.19%	0.00%	12.76%	35.24%	51.81%	
ความถูกต้องแม่นยำของบริการ มีความคุ้มค่า	1	2	72	179	271	4.366
	0.19%	0.38%	13.71%	34.10%	51.62%	
มีระบบการจัดคิวรอรับบริการที่ เหมาะสม	1	4	71	185	264	4.347
	0.19%	0.76%	13.52%	35.24%	50.29%	
<b>มุมมองภาพลักษณ์</b>						
มีความเชื่อถือได้	0	0	57	192	276	4.417
	0.00%	0.00%	10.86%	36.57%	52.57%	
มีบุคลากรที่มีความสามารถและ มีความเชี่ยวชาญ	0	1	58	163	303	4.463
	0.00%	0.19%	11.05%	31.05%	57.71%	
มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	0	2	65	199	259	4.362
	0.00%	0.38%	12.38%	37.90%	49.33%	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

Items	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ได้มาตรฐานตามกรอบการศึกษา	0	1	61	188	275	4.404
	0.00%	0.19%	11.62%	35.81%	52.38%	
<b>ความพึงพอใจต่อบริการ</b>						
ความรวดเร็วของบริการ	0	0	66	208	251	4.352
	0.00%	0.00%	12.57%	39.62%	47.81%	
ความสะดวกของบริการ	0	0	66	189	270	4.389
	0.00%	0.00%	12.57%	36.00%	51.43%	
ความถูกต้องของบริการ	0	0	64	207	254	4.362
	0.00%	0.00%	12.19%	39.43%	48.38%	
ระบบการให้บริการที่ดี	0	2	72	184	267	4.364
	0.00%	0.38%	13.71%	35.05%	50.86%	
<b>การร้องเรียน</b>						
ร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรง	380	33	56	42	14	1.623
	72.38%	6.29%	10.67%	8.00%	2.67%	
บอกปัญหาต่อให้คนรู้จัก	370	42	54	40	19	1.659
	70.48%	8.00%	10.29%	7.62%	3.62%	
เผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	372	43	57	38	15	1.63
	70.86%	8.19%	10.86%	7.24%	2.86%	
ความภักดีของลูกค้า						
ครั้งต่อไปท่านจะใช้บริการซ้ำ	0	2	64	180	279	4.402
	0.00%	0.38%	12.19%	34.29%	53.14%	
ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	1	1	64	183	276	4.394
	0.19%	0.19%	12.19%	34.86%	52.57%	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าความคาดหวัง (Customer Expectations) กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วในการบริการ ความถูกต้อง ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม และด้านบริการด้วยความเต็มใจบริการอยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของความรวดเร็วในการบริการจำนวน 311 คน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความถูกต้องจำนวน 311 คน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามจำนวน 310 คน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และบริการด้วยความเต็มใจจำนวน 304 คน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาจึงควรรักษาด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น



ด้านมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว มีบริการที่สุภาพดี มีระบบจัดคิวรอรับบริการที่ดี และได้รับการบริการเท่าเทียมกันอยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของการให้บริการสะดวกรวดเร็วจำนวน 260 คน (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีบริการที่สุภาพดีจำนวน 286 คน (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีระบบจัดคิวรอรับบริการที่ดีจำนวน 274 คน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และได้รับการบริการเท่าเทียมกันจำนวน 289 คน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการงานทะเบียนจึงควรรักษาคุณภาพของทัศนภาพของผู้ใช้บริการงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

ด้านมุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า ความถูกต้องแม่นยำของบริการมีความคุ้มค่า และมีระบบการจัดคิวรับบริการที่เหมาะสมที่ดีอยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าจำนวน 274 คน (ค่าเฉลี่ย 4.38) คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าจำนวน 272 คน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความถูกต้องแม่นยำของบริการมีความคุ้มค่าจำนวน 271 คน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีระบบการจัดคิวรอรับบริการที่เหมาะสมจำนวน 264 คน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการงานทะเบียน จึงควรรักษาคุณภาพของทัศนภาพของผู้ใช้บริการงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

ด้านภาพลักษณ์ (Image) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านความเชื่อถือได้ บุคลากรที่มีความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญ มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานตามกรอบการศึกษาอยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านความเชื่อถือได้จำนวน 276 คน (ค่าเฉลี่ย 4.41) บุคลากรที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญจำนวน 303 คน (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจำนวน 259 คน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีระบบการให้บริการที่ดีจำนวน 275 คน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด การให้บริการงานทะเบียน จึงควรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

ด้านความพึงพอใจต่อบริการ (Customer Satisfaction) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วของบริการ ความสะดวกของบริการ ความถูกต้องของบริการ และระบบการให้บริการที่ดีอยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วของบริการจำนวน 251 คน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความถูกต้องของบริการจำนวน 270 (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความถูกต้องของบริการจำนวน 254 คน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และระบบการให้บริการที่ดีจำนวน 267 คน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดการให้บริการงานทะเบียนจึงควรรักษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้ใช้บริการงานทะเบียนให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการร้องเรียน (Customer Complaints) กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในด้านร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรง บอกรายละเอียดให้คนรู้จัก และเผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับน้อย (1) น้อยมาก ทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรงจำนวน 380 คน (ค่าเฉลี่ย 1.62) บอกรายละเอียด

ให้คนรู้จักจำนวน 370 คน (ค่าเฉลี่ย 1.65) และเผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์จำนวน 372 คน (ค่าเฉลี่ย 1.63) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคำถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยมากการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาจึงควรนำข้อการร้องเรียนโดยการร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรง ดังนั้นจึงควรมีการติดตามข้อมูลการร้องเรียนของผู้ใช้บริการงานทะเบียน ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการงานทะเบียน เพื่อนำไปเสนอฝ่ายงานในการพัฒนางานบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านครั้งต่อไปท่านจะใช้บริการซ้ำและท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (5) มากที่สุด ทั้ง 2 ด้าน ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับ ครั้งต่อไปท่านจะใช้บริการซ้ำจำนวน 279 คน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการจำนวน 276 คน (ค่าเฉลี่ย 4.39) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีบริการที่สุภาพและได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ในระดับสูง ดังนั้นจึงควรยกระดับคุณภาพของผู้ใช้บริการงานทะเบียน เพื่อให้ผู้ใช้บริการงานทะเบียนยังคงอยู่และเพิ่มจำนวนมากขึ้น

#### 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใน 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ คณะวิชา ระดับชั้นการศึกษา และการใช้บริการของงานทะเบียน ประกอบด้วย ประเภทในการใช้บริการงานทะเบียน ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียน ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการงานทะเบียนโดยเฉลี่ยสรุปได้ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ลักษณะการใช้บริการงานทะเบียน

คณะวิชา	จำนวน	ความคาดหวัง Customer Expectations	มุมมองคุณภาพ Perceived Quality	มุมมองคุณค่า Perceived Value	ภาพลักษณ์ Image	ความพึงพอใจ Customer Satisfaction	การร้องเรียน Customer Complaints	ความภักดี Customer Loyalty
คณะอุตสาหกรรม โรงแรมและการท่องเที่ยว	114	0.9074	0.8948	0.8918	0.8527	0.7936	0.06	0.8984
คณะอุตสาหกรรมและ เทคโนโลยี	121	0.9193	0.9096	0.904	0.8579	0.819	0.0255	0.8925
คณะบริหารธุรกิจ	188	0.8077	0.8088	0.8127	0.7309	0.6318	0.2547	0.7993
คณะวิศวกรรมศาสตร์	102	0.7233	0.7235	0.7141	0.6174	0.4939	0.2531	0.7253
Ftest		29.8952 ***	30.2602 ***	30.9331 ***	26.6019 ***	29.6283 ***	30.1514 ***	21.5048 ***
เพศ								
ชาย	192	0.8812	0.8712	0.8676	0.8021	0.7517	0.0941	0.8585
หญิง	333	0.8142	0.8128	0.8111	0.7429	0.6438	0.1969	0.8103
ttest		3.8867 ***	3.6528 ***	3.5293 ***	2.6201 ***	3.7783 ***	4.1721 ***	2.6865 ***
อายุ								
ต่ำกว่า 18 ปี	49	0.9303	0.9198	0.9251	0.9	0.8442	0.017	0.9358
18 - 20 ปี	232	0.8441	0.837	0.8327	0.7561	0.6766	0.1386	0.8219
20 ปีขึ้นไป	244	0.8151	0.8142	0.8122	0.7454	0.6573	0.2076	0.8119
Ftest		7.6296 ***	7.3703 ***	8.4058 ***	8.242 ***	7.2633 ***	11.3315 ***	8.2759 ***

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คณะวิชา	จำนวน	ความคาดหวัง Customer Expectations	มุมมองคุณภาพ Perceived Quality	มุมมองคุณค่า Perceived Value	ภาพลักษณ์ Image	ความพึงพอใจ Customer Satisfaction	การร้องเรียน Customer Complaints	ความภักดี Customer Loyalty
ระดับชั้นการศึกษา								
ชั้นปีที่ 1	105	0.7982	0.7879	0.7929	0.7134	0.6082	0.18	0.7917
ชั้นปีที่ 2	132	0.8774	0.8621	0.8535	0.7894	0.7272	0.0915	0.8462
ชั้นปีที่ 3	155	0.8294	0.8313	0.8275	0.76	0.6556	0.2189	0.8146
ชั้นปีที่ 4	133	0.843	0.8461	0.846	0.7857	0.7312	0.1407	0.8538
Ftest		3.5057 **	3.6942 **	2.6533 **	2.2447 *	4.2381 ***	5.6107 ***	2.5221 *
ประเภทในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา								
โปรแกรมงานทะเบียน	120	0.839	0.8366	0.8438	0.7825	0.6978	0.175	0.8427
ขอคำปรึกษาและ								
คำแนะนำ	147	0.8418	0.8354	0.8272	0.7626	0.6957	0.1224	0.8143
ขอเอกสารการศึกษา	134	0.8686	0.8597	0.8575	0.7851	0.7179	0.1069	0.8549
ติดต่อสอบถามข้อมูล	124	0.8023	0.8026	0.7977	0.7273	0.617	0.2445	0.8005
Ftest		2.5797 *	2.229 *	2.6727 **	1.4267	2.4841 *	6.779 ***	2.0587
ความถี่ในการใช้บริการ								
1 - 2 ครั้ง	150	0.8274	0.8284	0.8297	0.7601	0.6467	0.1593	0.8399
3 - 5 ครั้ง	291	0.8609	0.8559	0.8489	0.7887	0.7353	0.114	0.8379
6 - 8 ครั้ง	58	0.78	0.7643	0.7769	0.6705	0.543	0.2428	0.7658
9 - ขึ้นไป	26	0.7862	0.7795	0.7742	0.7306	0.6249	0.4801	0.7856
Ftest		3.9571 ***	5.3893 ***	3.6864 **	3.8662 ***	7.5319 ***	17.6375 ***	2.7112 **
ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา								
08.30 - 13.00 น.	278	0.8215	0.8232	0.8148	0.7321	0.6498	0.1849	0.8097
13.00 - 16.00 น.	247	0.8581	0.8464	0.8509	0.8011	0.721	0.1305	0.8484
ttest		2.1786 **	1.4868	2.3227 **	3.1831 ***	2.5657 **	2.2636 **	2.2214 **

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 525 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 333 คน อายุ 20 ขึ้นไป การศึกษาในระดับชั้นการศึกษา ปีที่ 3 เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ

การทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โดยการทดสอบสองตัวแปร (Bivariate Analysis) ได้ผลดังนี้ เพศที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คณะที่ต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ระดับชั้นปีที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.5 และ 0.1

การทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำนวนตามลักษณะการใช้บริการงานทะเบียน มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โดยการทดสอบสองตัวแปร (Bivariate Analysis) ได้ผลดังนี้

ประเภทการใช้บริการของงานทะเบียนที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.5 และ 0.1

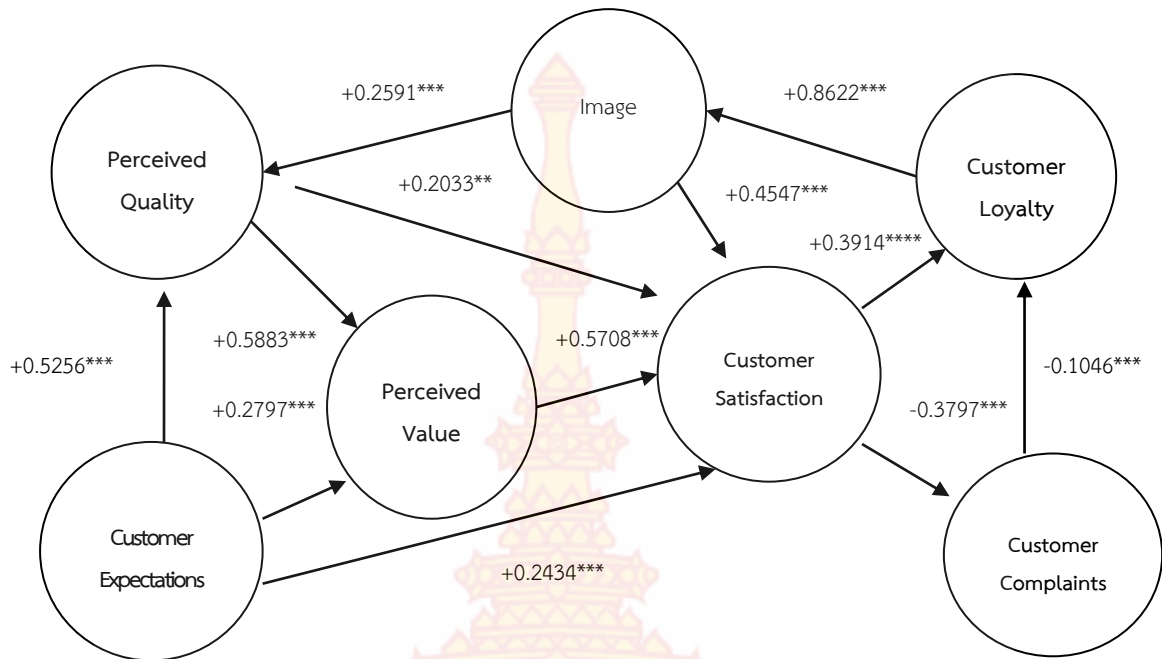
ความถี่ในการใช้บริการของงานทะเบียนที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.1

ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการของงานทะเบียนที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.1

#### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แบบจำลอง ความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7-18) จำนวน 7 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และจากวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับแบบจำลองการสร้างขึ้นนี้ความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectations) 2 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) 3 มุมมองคุณค่า (Perceived Value) 4 ภาพลักษณ์ (Perceived Image) 5 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) 6 การร้องเรียน (Customer Complaints) 7 ความภักดี (Customer Loyalty) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย (Regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.1 ของการใช้บริการงานทะเบียน แสดงดังภาพที่ 4.1



หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ภาพที่ 4.1 แสดงดัชนีความพึงพอใจของความคาดหวังกับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียน

จากภาพที่ 4.1 พบว่า ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) การร้องเรียน (Customer Complaints) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อความภักดี (Customer Loyalty) ความภักดี (Customer loyalty) ของผู้ให้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกภาพลักษณ์ (Image)

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย (Regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 และ 0.1 ได้ผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 4 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 5 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 6 มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)



ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 8 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อมุมมองความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints)

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

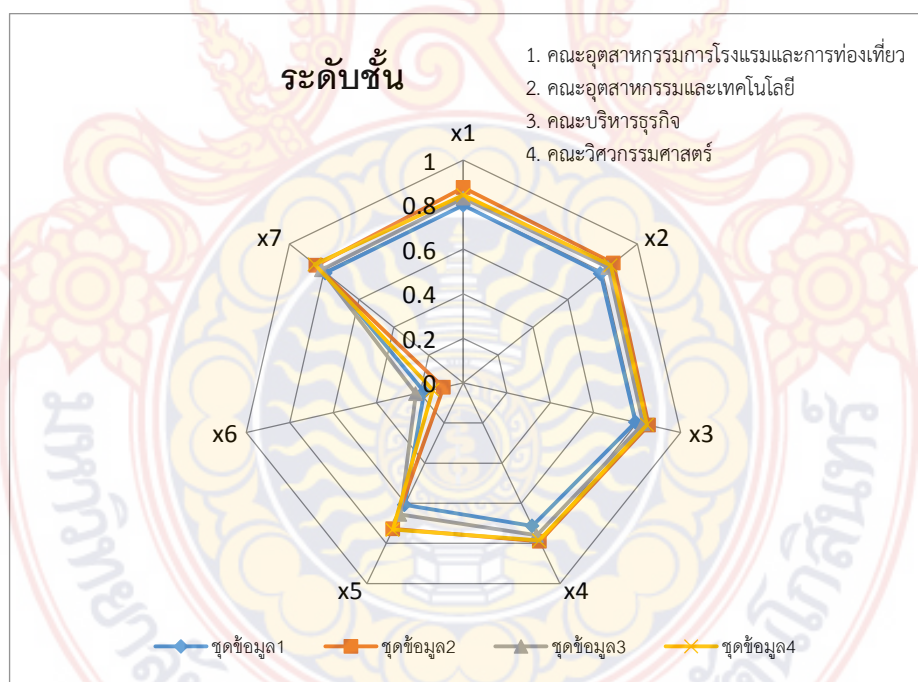
สมมติฐานที่ 11 การร้องเรียน (Customer Complaints) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 12 ความภักดี (Customer Loyalty) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน ความภักดี (Customer Loyalty) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละคณะกับปัจจัยด้านต่างๆ พบว่า คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นการร้องเรียนได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีการใช้บริการที่สะดวกจากสถานที่ตั้งที่อยู่ใกล้คณะจึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในทุกด้านรองลงมาตามลำดับยกเว้นการร้องเรียน คณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ คณะอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งนี้คณะบริหารธุรกิจมีจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับคณะบริหารธุรกิจและตอบสนองความต้องการในการรับบริการได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนคณะอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยวมีพื้นที่จัดการเรียนการสอนที่ไกลจากสถานที่ในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 ภาพเปรียบเทียบตัวแปรด้านต่างๆ ในการบริการของทะเบียน

## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล” นั้น มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนจาก คณะวิชา 4 คณะ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนจาก คณะวิชา 4 คณะ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับมุมมองความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย 3 ส่วน ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมุมมองความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อถือได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และการวิเคราะห์ Cronbach Alpha ดำเนินการทดสอบด้วยวิธี Independent Sample t-test วิธีสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มและ One Way ANOVA สำหรับการทดสอบมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ดำเนินการทดสอบด้วยการหาค่าสถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย (Regression analysis)

5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต และข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 525 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยแบ่งอัตราส่วนตามคณะวิชา แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างจากคณะวิชา 4 คณะ จำนวน 525 คน



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะวิชา และระดับชั้นการศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้บริการของงานทะเบียน ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อบริการของงานทะเบียนนักศึกษาตอนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะต่อบริการของงานทะเบียนนักศึกษา แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน รวมเป็นทั้งหมด 25 ข้อ ได้แก่ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) และความภักดี (Customer Loyalty)

#### 5.1.1 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 525 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 333 คน คิดเป็น 63% มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 244 คน คิดเป็น 47% ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 155 คน คิดเป็น 30% เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 188 คน คิดเป็น 36% โดยใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ด้านขอคำปรึกษา ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา 3-5 ครั้ง จำนวน 291 คน คิดเป็น 55% ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา เวลา 08.30-13.00 น. จำนวน 278 คน คิดเป็น 53%

อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับชั้นปีที่ต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คณะที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำแนกตามลักษณะการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ได้ผลดังนี้ ลักษณะของการใช้บริการงานทะเบียนที่ต่างกัน ส่งผลทำให้มีความคาดหวังกับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) และความภักดี (Customer Loyalty) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สาเหตุของการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลให้การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเภทการใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความถี่การใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ภาพลักษณ์ (Image) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละคณะกับปัจจัยด้านต่าง ๆ พบว่าคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นการร้องเรียนได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมีการใช้บริการที่สะดวกจากสถานที่ตั้งที่อยู่ใกล้คณะ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในทุกด้านรองลงมาตามลำดับยกเว้นการร้องเรียน คณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งนี้คณะบริหารธุรกิจมีจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้กับคณะบริหารธุรกิจและตอบสนองความต้องการในการรับบริการได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีพื้นที่จัดการเรียนการสอนที่ไกลจากสถานที่ในการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย (Regression analysis)

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ได้ผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มีผลบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความคาดหวัง (Customer Expectations) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียนนักศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 ภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)



ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีภาพลักษณ์ (Image) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 11 การร้องเรียน (Customer Complaints) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีการร้องเรียน (Customer Complaints) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางลบต่อความภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 12 ความภักดี (Customer Loyalty) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 525 คน มีความภักดี (Customer Loyalty) ของผู้ใช้บริการงานทะเบียน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีทิศทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 เพศที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.2 อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.3 คณะที่ต่างกัน ส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.4 ระดับชั้นปีที่ต่างกันส่งผลให้ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) การร้องเรียน (Customer Complaints) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณค่า (Perceived Value) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ภาพลักษณ์ (Image) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ภาพลักษณ์ (Image) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลในทางบวกต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) การร้องเรียน (Customer Complaints) มีผลบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

5.2.6 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) การร้องเรียน (Customer Complaints) มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) มีผลลบต่อความภักดี (Customer Loyalty) โดยมีความสัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษา ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จะเห็นได้ว่าผลการวิจัย ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในการให้บริการงานทะเบียนมีค่ามากทั้งใน 6 ด้าน ยกเว้นการร้องเรียนมีค่าคิดเห็นน้อยกว่า เมื่อเทียบกับด้านอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนมาก ส่วนคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีพื้นที่จัดการเรียนการสอนอยู่ในสถานที่ไกลจากสถานที่

ให้บริการงานทะเบียน จึงควรจัดสถานที่ให้บริการให้อยู่ในสถานที่เดียวกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการงานทะเบียนและช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

2. ผู้ให้บริการงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น 6 ด้าน ยกเว้นการร้องเรียน มีค่าคิดเห็นน้อยกว่า เมื่อเทียบกับด้านอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการงานทะเบียน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนมาก ดังนั้น งานทะเบียนจึงควรรักษาจำนวนผู้ให้บริการงานทะเบียนและเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการงานทะเบียนให้มากขึ้น

3. ด้านการร้องเรียน จะเห็นได้ว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจกับการร้องเรียน และความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจกับการร้องเรียนเป็นลบตามการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7–18) แต่ผลการทดสอบทางสถิติระบุว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นทางแผนกงานทะเบียน จึงควรหาช่องทางที่สามารถลดปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เช่น อำนวยความสะดวกสบายในการติดต่อการให้บริการงานทะเบียน เป็นต้น

4. ทำระบบการให้คำปรึกษาหรือจัดทำคู่มือออนไลน์การเข้าใช้ระบบทะเบียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเพียง 7 ด้านเท่านั้นตามการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7–18) โดยเพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์เข้าไป ในการศึกษาครั้งต่ออาจมีการเลือกใช้องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อได้องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย เช่นด้านภาพลักษณ์ของการให้บริการงานทะเบียน

2. สามารถรูปแบบการวิจัยในครั้งต่อไปประยุกต์ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ ของการให้บริการงานทะเบียน ซึ่งสามารถนำไปพัฒนางานการให้บริการงานทะเบียนได้เหมาะสมต่อไป

### 5.3.2 ข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ ในการเก็บข้อมูล ซึ่งอาจทำให้การเลือกกลุ่มประชากรกระจายไม่เท่ากัน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ยังคงมีความเชื่อถือได้

2. การศึกษามุมมองความคาดหวังกับความพึงพอใจของการให้บริการงานทะเบียนเป็นการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยตามองค์ประกอบ 7 ด้านเท่านั้น



## บรรณานุกรม

- จรรยา สุตกระโทก และคณะ. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร.
- จันทร์ธา จันทร์สุขสวัสดิ์. (2546). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลจันทร์ธา อำเภอปางพะวงจังหวัดยะลา*. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2542). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. ในจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 -15. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชมนาด ม่วงแก้ว (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา*. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหุธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชาลินี พลดีลา และคณะ. (2551). *ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ฐิตินันท์ กล้าหาญ. (2553). *ความคาดหวังของการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์นิรภัยกันกระสุน : กรณีศึกษา บริษัทศรีเทพไทยอุตสาหกรรม จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหุธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญเพ็ญ พรเทพเกษมสันต์. (2545). *ความคาดหวังของพนักงานการเคหะแห่งชาติต่อการบริหารจัดการใหม่ตามนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิณ ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดในภาคใต้*. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. สงขลา: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณี โปธิเสน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.

## บรรณานุกรม

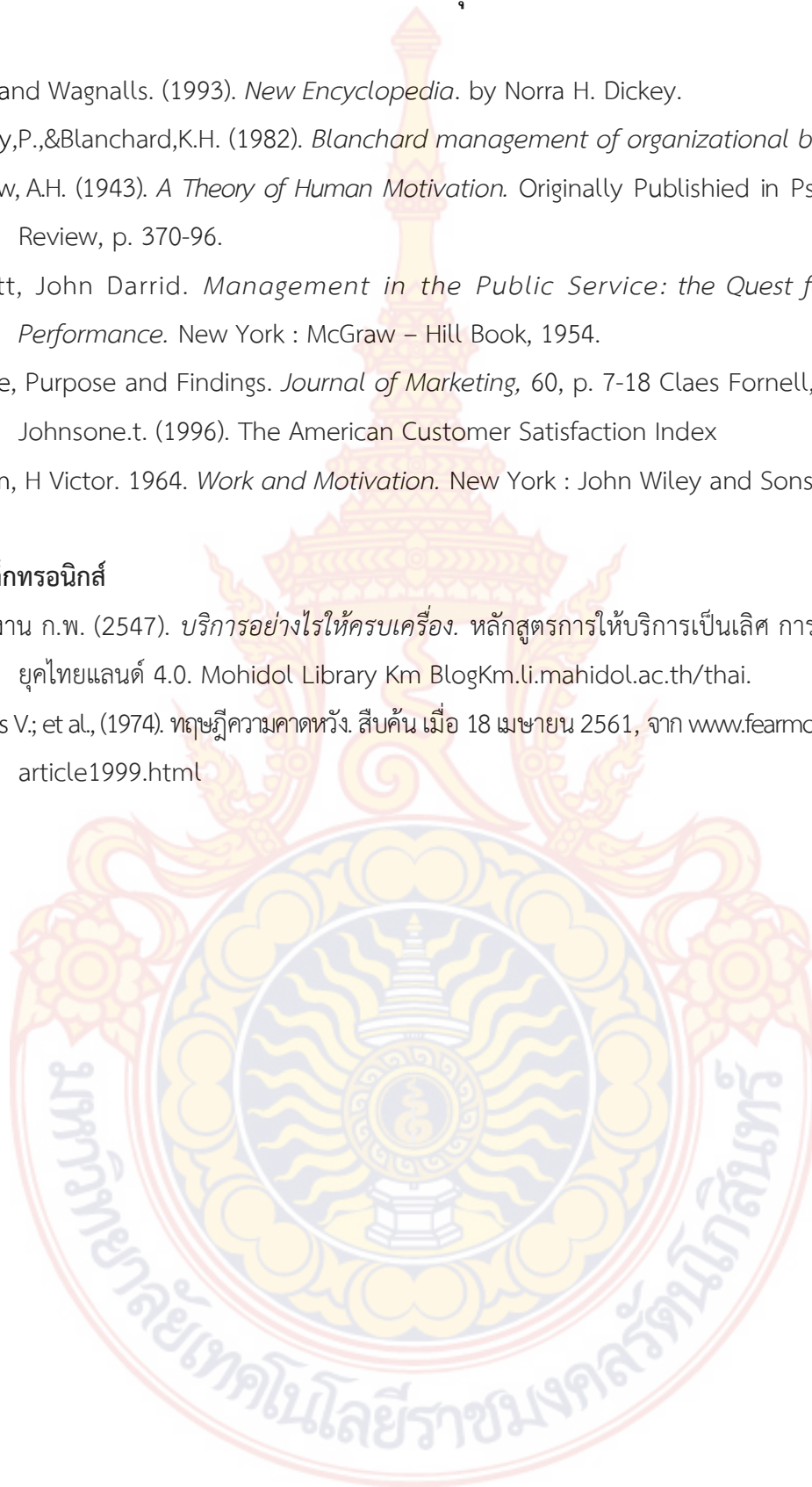
- วัลลภ จันทเรนทร์. (2552). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลลภ สงวนศักดิ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิศิษฐ์ วิเศษเกียรติ. (2541). *การศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทดวงกลมสมัยจำกัด.
- ศรีนิตย์ บุญทอง. (2521). *ความคาดหวังในบทบาทและตำแหน่งพัฒนาการที่มีวุฒิปริญญาและไม่จบปริญญา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท อีรฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.
- อรอนงค์ เกาทอง. (2547). *คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Claes Fornell, Michael D.Johnson. (1996). *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings*. Journal of Marketing, 60, p. 7- 18
- Clay, R. (1988). Chambers English Dictionary.
- Fornell, C.F., John, M.D., Anderson, E.W.,Cha, & Bryant, B.F. (1996, October). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” (Abstract). Journal of Marketing, 60, p. 7-18.

## บรรณานุกรม

- Funk and Wagnalls. (1993). *New Encyclopedia*. by Norra H. Dickey.
- Hersey,P.,&Blanchard,K.H. (1982). *Blanchard management of organizational behavior*.
- Maslow, A.H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Originally Published in *Psychological Review*, p. 370-96.
- Millett, John Darrid. *Management in the Public Service: the Quest for Effective Performance*. New York : McGraw – Hill Book, 1954.
- Nature, Purpose and Findings. *Journal of Marketing*, 60, p. 7-18 Claes Fornell, Michael D. Johnson.e.t. (1996). The American Customer Satisfaction Index
- Vroom, H Victor. 1964. *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons Inc.

## สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- สำนักงาน ก.พ. (2547). *บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง*. หลักสูตรการให้บริการเป็นเลิศ การศึกษาไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0. Mahidol Library Km BlogKm.li.mahidol.ac.th/thai.
- Getzels V.; et al., (1974). ทฤษฎีความคาดหวัง. สืบค้น เมื่อ 18 เมษายน 2561, จาก [www.fearmottlaw.com/article1999.html](http://www.fearmottlaw.com/article1999.html)





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัย นวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ต่องานวิจัยโดยเนื้อหาในแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของงานทะเบียน
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อบริการของงานทะเบียน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อบริการของงานทะเบียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ\*

- 1 ชาย
- 2 หญิง

2. อายุ\*

- 1. ต่ำกว่า 18 ปี
- 2. 18 - 20 ปี
- 3. 20 ปีขึ้นไป

3. คณะวิชา

- 1. คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- 2. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
- 3. คณะบริหารธุรกิจ
- 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์

4. ระดับชั้นการศึกษา\*

- 1. ชั้นปีที่ 1
- 2. ชั้นปีที่ 2
- 3. ชั้นปีที่ 3
- 4. ชั้นปีที่ 4

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการใช้บริการของงานทะเบียน

## 5. ประเภทในการใช้บริการงานทะเบียน\*

- 1. โปรแกรมงานทะเบียน
- 2. ขอคำปรึกษาและคำแนะนำ
- 3. ขอเอกสารการศึกษา
- 4. ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ

## 6. ความถี่ในการใช้บริการงานทะเบียน\*

- 1. 1 – 2 ครั้ง
- 2. 3 – 5 ครั้ง
- 3. 6 – 8 ครั้ง
- 4. 9 – ขึ้นไป

## 7. ช่วงระยะเวลาในการใช้บริการงานทะเบียนโดยเฉลี่ย\*

- 1. เวลา 8.30 – 13.00 น.
- 2. เวลา 13.00 – 16.00 น.





**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นต่อบริการของงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
วิทยาเขตวังไกลกังวล 6 ด้าน (กรุณาทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง)

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1. ท่านคาดหวังว่าบริการของงานทะเบียน วิทยาเขตวังไกลกังวล ด้าน\*

		5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b1	ความรวดเร็วในการบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b2	ความถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b3	ความชัดเจนในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b4	บริการด้วยความเต็มใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ท่านมีมุมมองต่อคุณภาพของบริการงานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล ว่า\*  
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

		5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b5	ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b6	มีบริการที่สุภาพดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b7	มีระบบจัดคิวรับบริการที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b8	ได้รับบริการเท่าเทียมกัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ท่านมีมุมมองต่อความคุ้มค่าของบริการงานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล ว่า\*  
ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b9 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b10 คุณภาพบริการที่ได้รับมีความ คุ้มค่า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b11 ความถูกต้องของบริการมีความ คุ้มค่า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b12 มีระบบการจัดคิวรับบริการที่ เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ท่านมีมุมมองต่องานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล ว่า\*

	5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b13 มีความเชื่อถือได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b14 มีบุคลากรที่มีความสามารถและ มีความเชี่ยวชาญ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b15 มีระบบการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b16 ได้มาตรฐานตามกรอบ การศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับของงานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล ว่า\*

	5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b17 ความรวดเร็วของบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b18 ความสะดวกของบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b19 ความถูกต้องของบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b20 ระบบการให้บริการที่ดีที่สุด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. ท่านเคยมีปัญหาของบริการที่ได้รับของงานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล ด้าน\*

		5. เคย100%	4. มากกว่า 50%	3. 50%	2. น้อยกว่า 50%	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b21	ร้องเรียนกับผู้ดูแลโดยตรง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b22	บอกปัญหาต่อให้คนรู้จัก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b23	เผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. ท่านมีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของงานทะเบียนของวิทยาเขตวังไกลกังวล \*

		5. เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4. เห็นด้วย	3. ปาน กลาง	2. ไม่เห็น ด้วย	1. ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
b24	ครั้งต่อไปท่านจะใช้บริการซ้ำ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b25	ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้จัดทำวิจัย



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวธัญญรัตน์ เข็มนาค
วัน เดือน ปีเกิด	14 มีนาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	41 ม.4 ต.ทับใต้ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตวังไกลกังวล
พ.ศ. 2550	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2542-ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

