ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

EXPECTATION SATISFACTION AND SERVICE QUALITY: A CASE STUDY OF OFFICE OF THE REGISTRAR, THAMMASAT UNIVERSITY

จุฑาทิพย์ โพธิลังกา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุฑาทิพย์ โพธิลังกา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Expectation, Satisfaction and Service Quality : A Case Study of Office of the Registrar, Thammasat University
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจุฑาทิพย์ โพธิลังกา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2557

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ศุภกร พรหิรัญกุล, คอ.ด.)

..... กรรมการ
(อาจารย์กฤษดา เชียรวัฒนสุข, D.B.A.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)
วันที่ 14 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจุฑาทิพย์ โพธิลังกา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 373 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Paired Samples t-test การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้นปีการศึกษาปีที่ 2 ภูมิลำเนาต่างจังหวัด มีผลการศึกษา 2.50-2.99 ศึกษาคณะคณะนิติศาสตร์ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการบริการ ส่วนความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านผลการศึกษา และคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ภูมิลำเนาผลการศึกษา และคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ความคาดหวัง ด้านบุคลากร และการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ความพึงพอใจในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ

Independent Study Title	Expectation, Satisfaction and Service Quality: A Case Study of Office of the Registrar, Thammasat University
Name-Surname	Miss Juthatip Potilungka
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
Academic Year	2014

ABSTRACT

The independent study was conducted to investigate the expectation, the satisfaction and the service quality: a case study of the Office of the Registrar, Thammasat University. The sample consisted of 373 students of Thammasat University Rangsit Campus. The data were gathered through the application of questionnaire and were analyzed using descriptive statistics comprising Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, together with inferential statistics which included Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Paired Samples t-test, Least Significant Different (LSD), and Pearson's Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The results of the study showed that the majority of the respondents were female, the second-year students, had domiciles in countryside, obtained 2.50-2.99 GPA, were the students of Faculty of Law, used the service once a month. The respondents had overall expectation of the service at a high level, and the highest level of expectation was the service aspect. The overall students' satisfaction toward the service quality was found at a high level, and the highest level of satisfaction was the building aspect. The students expressed the overall opinion toward the service quality at a moderate level, and the highest-level opinion was on the tangible aspect.

The results of hypothesis testing indicated that different personal factors on study results and faculties caused differences in the expectation on the service. The students with different gender, domiciles, study results and faculties had different opinion toward the service quality. The expectation on the personnel and service aspects had correlation with the satisfaction of the service. The overall satisfaction had correlation with the service quality. It was also found that there were differences in expectation and satisfaction of the service in the aspects of building, and material and technology.

Keywords: expectation, satisfaction, service quality, Office of the Registrar

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ข้าพเจ้ากราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจนประสบผลสำเร็จ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล ประธานกรรมการ และ ดร.กฤษดา เชียรวัฒนสุข กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งเสียสละเวลาเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบุพการี ที่มอบความห่วงใย กำลังใจและให้การสนับสนุนการศึกษา และคณะครู-อาจารย์ ที่ให้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และเพื่อน ๆ MGX 55-55/2 และ BEX 55-55/2 ทุกคนกับมิตรภาพที่ดี และกำลังใจที่มีให้กันตลอดมา

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีบทความใดขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ข้าพเจ้ากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จุฑาทิพย์ โพธิลังกา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย (3)

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (4)

กิตติกรรมประกาศ (5)

สารบัญ (6)

สารบัญตาราง (8)

สารบัญภาพ (13)

บทที่ 1 บทนำ 14

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 14

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 16

1.3 สมมติฐานการวิจัย 16

1.4 ขอบเขตของการวิจัย 17

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย 17

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 18

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 19

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 20

2.2 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 29

2.3 ประวัติความเป็นมาและการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล 30

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 33

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 38

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 40

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 41

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	43
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
5.1 สรุปผลการวิจัย	93
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	101
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	107
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต	108
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	112
ประวัติผู้เขียน	119

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	45
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	45
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการศึกษา	45
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่ศึกษา	46
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือน	47
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม	47
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร	48
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริการ	49
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่	50
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	52
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร 54

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริการ 56

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ 57

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี 58

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม 60

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 61

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ 62

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านมีอัธยาศัยไมตรี 63

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร 65

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ 66

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 67

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา 67

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา 68

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา 69

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามคณะที่ศึกษา 70

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ 72

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ 72

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 73

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา 74

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา 75

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ 76

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ 76

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ 77

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา 78

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา 78

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามผลการศึกษา 79

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา 80

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามคณะที่เรียน 81

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ 83

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านบุคลากร 83

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการบริการ 84

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังโดยภาพรวมและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ 85

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี 85

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้านความคาดหวังของนักศึกษาต่อความพึงพอใจ 86

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 86

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ 87

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรี 88

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ 88

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร 89

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ 90

ตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบค่าสถิติความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล 90

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ 92

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 18

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งระบบข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การบริหารงานในทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานสามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว (ศิริพร ธรรมบำรุง, 2551, น.1) การมุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้น องค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

การให้บริการทางการศึกษาถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ทุกสถาบันการศึกษาจะต้องจัดบริการให้กับนักเรียนหรือนักศึกษา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งการประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่ต้องผลักดันให้เกิดขึ้นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาการบริหารการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายใน เพื่อรายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีตัวแทนจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ประเมิน เพื่อให้สาธารณชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพและได้มาตรฐาน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่อยู่ในกำกับของรัฐต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย 4 ประการ ได้แก่ การสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติมาโดยตลอด โดยมีภารกิจสำคัญเพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสความเสมอภาคในการจัดการศึกษา การวิจัยและการบริการทางวิชาการแก่สังคม รวมทั้ง ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ จริยธรรม และดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สังคมเกิดความมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถ

ปฏิบัติภารกิจอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จึงต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการและการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานกลางที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเพื่อให้มีหน้าที่บริการทางการศึกษา ตั้งแต่การรับเข้าศึกษา จัดตารางสอน-ตารางสอบ การจดทะเบียนเรียน การจัดห้องบรรยาย-ห้องสอบ การประมวลผลการศึกษา การประกาศผลการศึกษา การแจ้งจบการศึกษา การอนุมัติปริญญา การขึ้นทะเบียนบัณฑิต การออกหนังสือสำคัญและปริญญาบัตร การออกหลักฐานการศึกษาทุกประเภท ตลอดจนให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาหลักสูตร การเรียนการสอน นักศึกษาถือว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มาใช้บริการที่สำคัญของสำนักทะเบียนและประมวลผล จากภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการศึกษา ทำให้สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นประจำทุกปี เนื่องจาก สำนักทะเบียนและประมวลผล มีหน้าที่หลักในการให้บริการทางการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานด้านภารกิจหลักในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยให้อิสระในการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพที่สะท้อนธรรมชาติและภารกิจเฉพาะของหน่วยงานเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550) สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการทางการศึกษาที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงขึ้นทุกปี

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในด้านสถานศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีสถานศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก และจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อมารองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความพร้อมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.2.6 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

1.3.4 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.5 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.3.6 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี จำนวน 10 คณะ ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง คณะสหเวชศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 5,377 คน

1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, น.47) ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นหน่วยงานกลางที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นเพื่อให้มีหน้าที่บริการทางการศึกษา แก่นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทุกคณะ และทุกชั้นปี ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

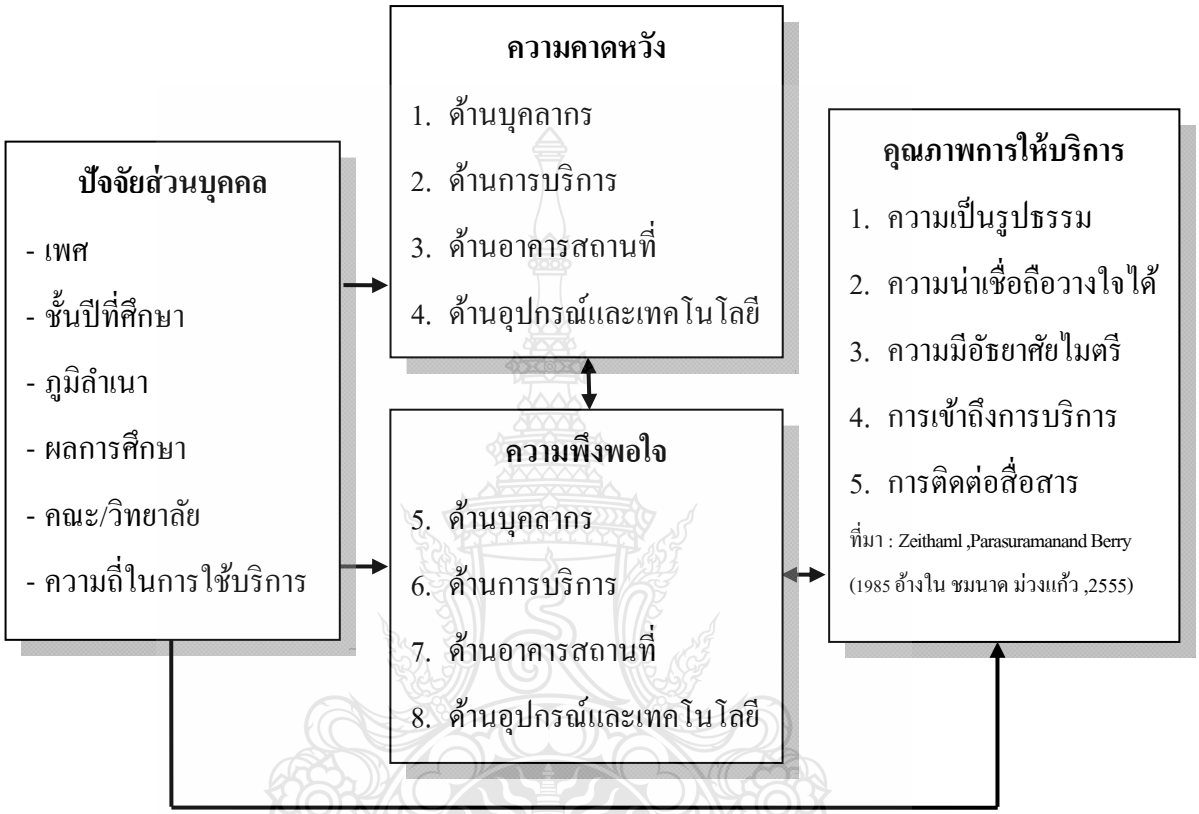
ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วย ความคาดหวังด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจากการใช้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประกอบด้วยคุณภาพการใช้บริการความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.7.2 ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1.7.3 ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้นักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.7.4 หน่วยงาน/องค์กรอื่น สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปรับปรุง

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการรับบริการ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

2.2 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2.3 ประวัติความเป็นมาและการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1.1 ความหมายของการบริการ (Service) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, น.22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545, น.10) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัชฌุกร (2543, น.13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541, น.116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

โดยจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการคือกิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการ จะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้การผลิตและการบริโภค บริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ขนิษฐา เสมอภักษ์ (2551,น.18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จิราภรณ์ กนิษฐรัต (2535,น.9) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักไม่เห็นเป็นตัวตนหากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542,น.6) กล่าวว่า การบริการหมายถึง พฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรม ที่บุคคลหนึ่งกระทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น อีกทั้งบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้โดยง่าย บริการจะได้รับการผลิตขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้งานได้โดยทันทีหรือเกือบจะในทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

ไพรัช วิริยะลัพภะ (2544, น.19) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อ การปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบการบริการอย่างมีคุณภาพ จึงหมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จรวยพร กุลอำนวยชัย (2538, น.44) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใช้บริการนั้นต้องการอะไรและเมื่อใด

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้หรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดบริการล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดหมาย วัน เวลาใด ก็จะต้องปฏิบัติได้ตรงตามนัดหมายและข้อสัญญา

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือกิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.2.1 ความหมายของ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้ คือ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, น.48) กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึงความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธ์ พิพัฒน์โภคากุล (2549, น.32) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึงการดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์การซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการองค์การ

รัตนะ อินจ๋อย (2551, น.16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น.50) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่อง ในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2543, น.2) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ เป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงใจเมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าว พบว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดี เป็นที่ถูกต้องพอใจ จะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสารด้วยความสุภาพ รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ ชื่อเสียงขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ มีภาพลักษณ์ที่ดี และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

6. ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการการให้บริการ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ

7. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สะอาดมีคุณภาพ เป็นต้น

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เนื่องจากบริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) คือ การพยายามรู้จักและเข้าใจตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการ การเพิ่มการบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการ

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่มีเกี่ยวข้องกับเนื้องานและความสัมพันธ์กันในการให้บริการนักศึกษาเพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวคิด ในการวิจัยเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสารเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยงข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการ ระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มิอาจละเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่องและสม่ำเสมอหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการรับบริการ

2.1.3.1 ความหมายของความคาดหวัง (Expectation Theory) ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540, น.6) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, น.18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างไดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

สิริวรรค์ อัศวกุล (2528, น.1) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay) (1988, น.252) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

มณฑิรา เขียวยิ่ง (2540) กล่าววว่า ความคาดหวัง คือ ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540, น.64) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญจา นิลบุตร (2540, น.10) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจาก ความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็น ไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์

เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

ดังนั้น ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลโดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิคเตอร์ วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิถีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ เนื่องจากบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม ความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, น.11) กล่าวถึง การกำหนดความคาดหวังของบุคคลนอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ ด้วย และการที่บุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น ๆ มาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, น.12) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ

พัชรี มหาลาภ (2538, น.14) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นแตกต่างกัน

2. ความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

2.1.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายดังนี้ คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น.775) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง พอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, น.7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อัฎธพร มาขำ (2543, น.29) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆโดยเกิดจากพื้นฐาน

ของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516, น.146-147) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ แล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้ว บุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต (2523, น.272) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ทาให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจาก สามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, น.7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ประภาภรณ์ สุรปภา (2544, น.9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่ (2543, น.9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

2.1.4.2 ความหมายของการวัดความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น เป็นทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหลานั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดา

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสมและเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.2 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2477 โดยมีชื่อเมื่อเริ่มก่อตั้งว่า มหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์และการเมือง (มธก.) มหาวิทยาลัยนี้ถือกำเนิดมาจากความคิดริเริ่มของศาสตราจารย์ ดร.ปรีดีพนมยงค์ (รัฐมนตรีว่าการกระทรวง มหาดไทย ในขณะนั้น) โดยเล็งเห็นว่าการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขณะนั้นมีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพียงแห่งเดียวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยใน พ.ศ.2475 ประเทศชาติมีความจำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ทางกฎหมายการปกครองและสังคมมารับใช้ประเทศชาติโดยด่วนจึงได้เสนอร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยวิชาธรรมศาสตร์ และการเมือง

ปี พ.ศ.2476 เพื่อเปิดสอนในวิชาแขนงดังกล่าวเมื่อพระราชบัญญัติผ่านสภาผู้แทนราษฎรแล้วได้มีพิธี เปิดมหาวิทยาลัยขึ้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ.2477 โดยผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

เป็นผู้กระทำพิธีเปิดและศาสตราจารย์ ดร.ปรีดีพนมยงค์ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้ประศาสน์การคนแรกของมหาวิทยาลัย (และเป็นผู้ประศาสน์การคนเดียวเพราะต่อมาได้เปลี่ยนชื่อตำแหน่ง เป็นอธิการบดี) โดยวิชาที่เปิดสอนมี 2 แขนง คือหลักสูตรธรรมศาสตรบัณฑิต ซึ่งสอนวิชากฎหมายเป็นหลัก แต่ได้สอนวิชารัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และการฑูตด้วย เมื่อจบปริญญาตรีธรรมศาสตรบัณฑิต ก็อาจศึกษาต่อปริญญาโทแยกเป็นแขนงนิติศาสตร์รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และการฑูตต่อไป วิชาอีกแขนงหนึ่งคือวิชาการบัญชี โดยมีหลักสูตร 3 ปีสำหรับประกาศนียบัตรทางการบัญชี (เทียบเท่าปริญญาตรี) และหลักสูตร 5 ปี สำหรับประกาศนียบัตรชั้นสูงทางการบัญชี (เทียบเท่าปริญญาโท)

สำหรับที่ตั้งมหาวิทยาลัยครั้งแรก ใช้ตึกโรงเรียนกฎหมายเดิมที่เชิงสะพานผ่านฟ้าภิภพลีลา ต่อมาเมื่อวันที่ 9 เมษายน 2478 มหาวิทยาลัยขอซื้อที่ดินบริเวณท่าพระจันทร์ ซึ่งเดิมเป็นที่ของทหาร และปรับปรุงอาคารเดิมพร้อมทั้งสร้างตึกโดม (อันหมายถึงปัญญาและความเฉียบแหลม) และในปี พ.ศ.2518 ศาสตราจารย์ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ซึ่งเป็นอธิการบดี เห็นว่า ควรที่จะขยายการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ในชั้นปริญญาตรีเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคมเช่นเดียวกับหลักสูตรทางสังคมศาสตร์ที่มีอยู่เดิมพื้นที่ธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์ มีเนื้อที่ประมาณ 50 ไร่ซึ่งไม่เพียงพอต่อการขยายตัวทางวิชาการและการพัฒนามหาวิทยาลัย จึงเจรจาขอใช้ที่ดินนิคมอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม เนื้อที่ประมาณ 2,400 ไร่ ที่รังสิต เพื่อสนองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยต่อไปมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จึงขยายออกไปที่รังสิต เรียกว่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ซึ่งเจริญก้าวหน้าและพัฒนามาจนถึงปัจจุบันนอกจากนี้ ยังขยายไปที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์พัทยา โดยอยู่บนพื้นฐานการปลูกฝังจิตวิญญาณความเป็นธรรมศาสตร์

2.3 ประวัติความเป็นมาและการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง 2476 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการชุดหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่พิจารณานโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและภายในมหาวิทยาลัยยังมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานในด้านธุรการบริการทางวิชาการเรียกว่า แผนก ซึ่งมีทั้งหมด 6 แผนก คือ แผนกจัดทำตำรา แผนกห้องสมุด แผนกกลาง แผนกบัญชี แผนกทะเบียนสอบไล่ และแผนกคำสอน ต่อมาในปี พ.ศ.2504 ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีเรื่องการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2504 ให้แบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ออกเป็น 3 กอง ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา และกองห้องสมุด โดยให้กองเหล่านี้สังกัดในสำนักงานเลขาธิการ ซึ่งแผนกทะเบียนและสถิตินักศึกษาเป็นหน่วยงานสังกัดกองกลางเดิม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เดิมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการสอนในระบบเปอร์เซ็นต์นักศึกษาคณะใดศึกษาวิชาที่เปิดสอนในคณะนั้นจนสำเร็จการศึกษา การจัดตารางบรรยาย การรับสมัครสอบไล่ตลอดจนการคำนวณและบันทึกคะแนน เป็นภาระที่แต่ละคณะเป็นผู้รับผิดชอบส่วนการรับขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาและการออกหนังสือสำคัญ เมื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาทุกคณะเป็นงานของแผนกทะเบียนและสถิติ และในปี พ.ศ.2521 มหาวิทยาลัยได้รวมหน่วยวัดผลการศึกษาและแผนกทะเบียนและสถิติ เป็นงานทะเบียนและวัดผลการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในกองบริการการศึกษาเพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องของการดำเนินการการขยายตัวของงานในขณะนั้นมีมากขึ้น

ปี พ.ศ. 2525 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการปรับปรุงโดยยกฐานะงานทะเบียนและวัดผลการศึกษาขึ้นเป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยมีฐานะเท่าคณะตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 ให้สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่าตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นหน่วยงานที่มีระบบการจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเทียบเท่าสากล มีระบบการบริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางและมีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในทุกช่องทางของการติดต่อ

พันธกิจ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ หน่วยงานคณะในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอกอย่างถูกต้อง รวดเร็ว โดยคำนึง ถึงสิทธิส่วนบุคคลด้านข้อมูล และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ในด้านต่าง ๆ

1. การบริหารข้อมูลที่เกี่ยวกับทะเบียนการศึกษา (Academic Records) ในด้านการจัดเก็บการรักษา และการบริการข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

2. การอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน รวมถึง การลงทะเบียนของนักศึกษา การจัดตารางสอน ตารางสอบ ห้องเรียน เป็นต้น

3. การจัดการกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของคณะและมหาวิทยาลัยในภาพรวม

4. การจัดการระบบการรับ และคืนค่าธรรมเนียมทางการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

5. การดูแล ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และข้อบังคับของ มหาวิทยาลัยว่าด้วยการศึกษาในทุกระดับปริญญา

6. การให้บริการอื่นตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แบ่งออกเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายรับเข้าศึกษา
2. ฝ่ายประมวลข้อมูล
3. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
4. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล 1
5. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล 2
6. ฝ่ายยุทธศาสตร์และประเมินผล
7. ฝ่ายทะเบียนประวัติและหนังสือสำคัญ
8. ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล ท่าพระจันทร์

ในการบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผล เน้นกระบวนการพัฒนาที่ผ่านการคิดพิจารณาร่วมกันของบุคลากร โดยเชื่อว่าพลังของการมีส่วนร่วมจะสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน บุคลากรทั้งหลายจึงได้ร่วมกันกำหนดหลักการสำคัญของการบริหารงานและการดำเนินงาน เพื่อ “มุ่งสู่การเป็นสำนักทะเบียนต้นแบบ” ด้านการบริหารจัดการ ภายใต้กลยุทธ์ MASS Strategy ดังนี้

Modern ก้าวล้ำ นำสมัย หมายถึง การบริหารและการจัดการด้วยวิชาการและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัยได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล

Accuracy ถูกต้อง แม่นยำ หมายถึง การบริการข้อมูลทางการศึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน

Smart สะดวก รวดเร็ว หมายถึง การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Smile ใส่ใจ เต็มใจ หมายถึงการบริการที่ยึดถือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างตั้งใจ จริงใจ

การให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล

1. การรับนักศึกษาเข้าศึกษาทั้งหมด

2. การขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา งานทะเบียนประวัติ สถานภาพนักศึกษา การขอเอกสารรับรองทางการศึกษา และการบริการศิษย์เก่า

3. ดูแลฐานข้อมูลจดทะเบียน การจดทะเบียน การผ่อนผันและคืนเงินค่าธรรมเนียม ดูแลการจัดห้องบรรยายห้องสอบ ผลการศึกษา และการจบการศึกษา

4. งานระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล Website ประมวลผลทะเบียนนักศึกษา รวมทั้งงานบริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการแก่นักศึกษา

5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์/สื่ออิเล็กทรอนิคส์ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน หลักสูตรต่าง ๆ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา : คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จากผลการวิจัยสรุปได้ว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 282 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 20 ปีแต่ไม่ถึง 25 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษา ส่วนรายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท เนื่องจากยังอยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน จึงยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ส่วนความถี่ที่มาใช้บริการเดือนละ 1 - 2 ครั้ง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพแตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติด้านการให้การบริการด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการต่อทัศนคติของผู้ใช้ บริการที่มีต่อฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและแผน ฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษาฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้การบริการด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันทำให้มีทัศนคติแตกต่างกัน

สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ 1) การจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่การบริการด้านความสะอาดห้องสุขาสถานที่นั่งพักผ่อนและภูมิทัศน์โดยรอบคณะ 2) การรักษาความปลอดภัยได้แก่การจัดเวรยามระบบป้องกันเพลิงไหม้ 3) กระบวนการให้บริการได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง และ 4) ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ระบบแสงสว่าง โทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์และมาตรการประหยัดพลังงาน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอาคารสถานที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนอยู่ในระดับปานกลาง

วาสนา แสนโภคทรัพย์ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนิสิต เป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากทรัพยากรคือเครื่องคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่จะทำให้การบริการนั้น เกิดความพึงพอใจน้อยลง จากการเขียนคู่มืองานทะเบียนและคู่มือผู้ประสานงานตารางสอนตารางสอบแล้ว เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในคู่มือแล้วในภาพรวมนิสิตพึงพอใจในระดับมาก แต่ในรายข้อยังมีคำถามบางข้อที่นิสิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้น เกิดจากที่ตัวบุคคลคือเจ้าหน้าที่เองและอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานคือเครื่องคอมพิวเตอร์และการให้บริการในระบบสารสนเทศ

กันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท และผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการด้านเงินกู้สำหรับผู้ซื้อบ้านทั่วไป ด้านเงินฝากประเภทออมทรัพย์ ใช้บริการด้านชำระค่าสาธารณูปโภคโดยวิธีชำระผ่านหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร และผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่พบว่า ธนาคารมีคุณภาพในการให้บริการด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านการ

ติดต่อสื่อสารด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม มีระดับคุณภาพมาก และผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชาการศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันการทดสอบสมมติฐานด้านประเภทการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เช่น ประเภทด้านเงินกู้ ด้านเงินฝาก ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค/บริการเงินกู้ที่แตกต่างกัน พบว่าการใช้บริการแต่ละประเภทที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าระดับคุณภาพการให้บริการที่ผู้บริโภคได้รับ กับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ที่มีต่อสถานบริการทางการแพทย์เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับด้านมาตรฐานคุณภาพการบริการในระดับสากลจากสถาบันระหว่างประเทศ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคนไข้ที่เข้ารับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ ในระดับดี มีความพึงพอใจและความภักดีต่อสถานบริการทางการแพทย์ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติแสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจในขณะที่คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางแพทย์ จะส่งผลต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามารับบริการ

จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2549) ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่าโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

รมิดา คงเขตวณิช (2555) ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการบัญชีการเงิน ปีการศึกษา 2/2555 จานวน 227 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลของงานวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเป็น

เพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด และเป็นนักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกและโซ่อุปทานมากที่สุด นักศึกษามีความคาดหวังต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ อยู่ในระดับมากที่สุด และสิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนการสอน เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีสาขาต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงินไม่แตกต่างกัน และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีการเงิน ของมหาวิทยาลัยศรีปทุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2555) ทำการศึกษา ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่มีต่อตนเอง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา และสถานประกอบการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่านักศึกษาสหกิจศึกษามีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อตนเองในด้านสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และด้านทักษะ พฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา และสถานประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับความคาดหวังรายข้อต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สูงสุดในเรื่อง อาจารย์สามารถให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานทางวิชาการ/โครงงานได้ ส่วนความพึงพอใจต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสูงสุดในเรื่อง อาจารย์สามารถให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการนำเสนอผลการปฏิบัติงานได้ สำหรับความคาดหวัง และความพึงพอใจรายข้อต่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษาสหกิจศึกษา สูงสุดในเรื่องสถานประกอบการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ภาพรวมรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ทำการศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยงานกิจกรรมนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า งานกิจกรรมนักศึกษาที่มีหลักสูตรการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน และชั้นปีที่กำลังศึกษา

แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนงานทะเบียนนักศึกษา พบว่า ชั้นปีที่กำลังศึกษาและหลักสูตรการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกัน และพบว่าเพศ หลักสูตรการศึกษา และสาขาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นงานทะเบียนนักศึกษา ในด้านความมีอัธยาศัยไมตรีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการกรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทุกชั้นปี จำนวน 10 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะสหเวชศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 5,377 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การหากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5,377 คน กำหนดให้มีความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

จากสูตร $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยยอมรับได้

โดยเมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{5,377}{1 + 5,377\,(0.05)^2}$$

$$n = 373 \text{ คน}$$

ดังนั้น จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จำนวน 10 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร คณะนิติศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง คณะสหเวชศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 5,377 คน เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 373 คน นำมากำหนดขนาดตัวอย่างแบบสัดส่วนจำแนกตามคณะสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,024	70
2.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	739	52
3.	คณะศิลปศาสตร์	726	50
4.	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	545	37
5.	คณะนิติศาสตร์	500	34
6.	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	484	34
7.	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	418	30
8.	คณะสหเวชศาสตร์	319	22
9.	คณะเศรษฐศาสตร์	316	22
10.	คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	306	22
	รวม	**5,377**	**373**

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบด้วย เพศ ชั้นปีการศึกษา ภูมิลำเนา ผลการศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ดังนี้

ด้านบุคลากร	จำนวน	5	ข้อ
ด้านการบริการ	จำนวน	5	ข้อ
ด้านอาคารสถานที่	จำนวน	5	ข้อ
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	จำนวน	5	ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555) ซึ่งจะเป็นคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน	4	ข้อ
ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้	จำนวน	4	ข้อ
ด้านการมีอัธยาศัยไมตรี	จำนวน	4	ข้อ
ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวน	4	ข้อ
ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	4	ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งมีทั้งสิ้น 40 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมดโดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ การให้บริการทางการศึกษา จากเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีความคลอบคลุมเนื้อหาสาระตามหัวข้อของงานวิจัย

2. ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา ตลอดจนทำการเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและให้มีความทันสมัยมากขึ้น

3. สร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยปรึกษาหารือและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้มีความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละด้านดังนี้

ความคาดหวัง	เท่ากับ	0.991
ความพึงพอใจ	เท่ากับ	0.918
ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	เท่ากับ	0.814

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จำนวน 10 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะศิลปศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรม

ศาสตร์และการผังเมือง ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ รายงานประจำปี แผนแม่บท แผนกลยุทธ์ บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จาก Website ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่ www.tu.ac.th เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นและใช้สนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ ชั้นปีการศึกษา ภูมิลำเนา ผลการศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จากข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. สถิติ Independent Sample t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

4. ค่า One - way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็นตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไปและหาความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Least Significant Difference(LSD)

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์

ในการนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ค่าเฉลี่ยความเป็นอิสระ (Degree of Squares)
ss	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติว่าปฏิเสธหรือ ยอมรับสมมติฐาน
LSD	แทน	วิธีการทดสอบเพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 373 ชุด และได้จัดลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา ภูมิลำเนา ผลการศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	163	43.4
หญิง	211	56.6
รวม	**373**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

ชั้นปีการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	63	16.9
ชั้นปีที่ 2	177	47.5
ชั้นปีที่ 3	72	19.3
ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	61	16.4
รวม	**373**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่มีระดับชั้นการศึกษาที่ 2 จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาชั้นปีที่ 3 จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ต่างจังหวัด	227	60.9
กรุงเทพและปริมณฑล	146	39.1
รวม	**373**	**100.0**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลการศึกษา

ผลการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2.00	-	-
2.00-2.49	70	18.8
2.50-2.99	188	50.4
3.00-3.49	105	28.2
3.50 ขึ้นไป	10	2.7
รวม	**373**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่มีผลการศึกษา 2.50-2.99 จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาผลการศึกษา 3.00-3.49 จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ผลการศึกษา 2.00-2.49 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และผลการศึกษา 3.50 ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
คณะนิติศาสตร์	70	18.8
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง	52	13.9
คณะศิลปศาสตร์	50	13.4
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	37	9.9
คณะวิศวกรรมศาสตร์	34	9.1
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	34	9.1
คณะเศรษฐศาสตร์	30	8.0
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	5.9
คณะสหเวชศาสตร์	22	5.9
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	22	5.9
รวม	**373**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่เรียนคณะคณะนิติศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และผังเมือง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และ สถาบันเทคโนโลยี นานาชาติสิรินธร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	249	66.8
2 ครั้งขึ้นไป	124	33.2
รวม	**373**	**100.0**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาใช้บริการ 2 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ดังตารางที่ 4.7-4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการโดยภาพรวม

ความคาดหวังของนักศึกษาโดยภาพรวม	ระดับความคาดหวัง			
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	3.48	0.388	ปานกลาง	4
2. ด้านการบริการ	3.61	0.306	มาก	1
3. ด้านอาคารสถานที่	3.50	0.338	มาก	3
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.52	0.359	มาก	2
โดยภาพรวม	**3.53**	**0.181**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.7 ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (SD = 0.181) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่างๆ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน	5 (1.3)	55 (14.7)	176 (47.2)	97 (26.0)	40 (10.7)	2.69	0.895	ปานกลาง	5
2. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนักศึกษา	38 (10.2)	99 (26.5)	163 (43.7)	61 (16.4)	12 (3.2)	3.24	0.953	ปานกลาง	3
3. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจน	12 (3.2)	79 (21.1)	206 (55.2)	65 (17.4)	11 (2.9)	3.04	0.795	ปานกลาง	4
4. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ	122 (32.7)	194 (52.0)	52 (13.9)	5 (1.3)	- -	4.16	0.703	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส	175 (46.9)	151 (40.5)	34 (9.1)	11 (2.9)	2 (0.5)	4.30	0.797	มาก	1
รวมด้านบุคลากร						**3.48**	**0.388**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.8 ด้านบุคลากร ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 (SD = 0.388) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.69-4.30 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนให้บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.30 (SD = 0.797) และอันดับ 5 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.69 (SD = 0.895)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง	11 (2.9)	52 (13.9)	219 (58.7)	82 (22.0)	9 (2.4)	2.93	0.755	ปานกลาง	5
2. มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	9 (2.4)	68 (18.2)	252 (67.6)	39 (10.5)	5 (1.3)	3.09	0.654	ปานกลาง	3
3. การให้บริการทางการศึกษาที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	3 (0.8)	127 (34.0)	122 (32.7)	119 (31.9)	2 (0.5)	3.02	0.845	ปานกลาง	4
4. ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสมและการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว	216 (57.9)	138 (37.0)	17 (4.6)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.52	0.624	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการรับเรื่องโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน	234 (62.7)	110 (29.5)	18 (4.8)	8 (2.1)	3 (0.8)	4.51	0.757	มากที่สุด	2
รวมด้านการบริการ						**3.61**	**0.306**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.9 ด้านการบริการ ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 (SD = 0.306) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.93-4.52 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.624) และอันดับ 5 ได้แก่ การให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 2.93 (SD = 0.755)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. สำนักทะเบียนฯ มีความสะอาด และมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม	5 (1.3)	51 (62.5)	233 (20.4)	76 (20.4)	8 (2.1)	2.91	0.688	ปานกลาง	4
2. สำนักทะเบียนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง เช่น คอมพิวเตอร์ จุดรับบัตรคิว และวารสารแนะนำการบริการต่างๆ	130 (34.9)	128 (34.3)	89 (23.9)	24 (6.4)	2 (0.5)	3.95	0.945	มาก	2
3. มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	226 (60.6)	97 (26.0)	37 (9.9)	11 (2.9)	2 (0.5)	4.43	0.828	มาก	1

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)

ด้านอาคารสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
4. สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ	6 (1.6)	37 (9.9)	249 (66.8)	64 (17.2)	17 (4.6)	2.86	0.708	ปานกลาง	5
5. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	12 (3.2)	128 (34.3)	217 (58.2)	15 (4.0)	1 (0.3)	3.36	0.626	ปานกลาง	3
รวมด้านอาคารสถานที่						**3.50**	**0.338**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.10 ด้านอาคารสถานที่ ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 (SD = 0.338) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.86-4.43 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.43 (SD = 0.828) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.86 (SD = 0.708)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	8 (2.1)	42 (11.3)	215 (57.6)	93 (24.9)	15 (4.0)	2.82	0.761	ปานกลาง	5
2. สำนักทะเบียนฯ มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น Website , Facebook , Youtube ฯลฯ	178 (47.8)	172 (47.5)	14 (3.8)	8 (2.1)	1 (0.3)	4.38	0.689	มาก	1
3. สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวก รวดเร็ว	32 (8.6)	100 (26.8)	200 (53.6)	36 (9.7)	5 (1.3)	3.31	0.814	ปานกลาง	3
4. สำนักทะเบียนฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาอยู่ตลอดเวลา	10 (2.7)	55 (14.7)	186 (49.9)	105 (28.2)	17 (4.6)	2.82	0.831	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคาดหวัง			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
5. สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางการศึกษาที่เพียงพอและสามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ทันตามเวลาที่นักศึกษาต้องการ	174 (46.6)	156 (41.8)	21 (5.6)	15 (4.0)	7 (1.9)	4.27	0.883	มาก	2
รวมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี						**3.52**	**0.359**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.11 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 (SD = 0.359) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82-4.38 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น Website, Facebook , Youtube ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.38 (SD = 0.689) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 (SD = 0.761)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ดังตารางที่ 4.12-4.17

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	3.48	0.355	ปานกลาง	3
2. ด้านการบริการ	3.60	0.390	มาก	2
3. ด้านอาคารสถานที่	3.62	0.344	มาก	1
4. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.41	0.380	ปานกลาง	4
โดยภาพรวม	**3.53**	**0.183**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (SD = 0.183) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.48 และ 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	**ระดับความพึงพอใจ**			
						$\overline{X}$	**SD**	**แปลผล**	**อันดับ**
1. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่างๆ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน	20 (5.4)	100 (26.8)	180 (48.3)	56 (15.0)	17 (4.6)	3.31	0.893	ปานกลาง	3
2. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนักศึกษา	5 (1.3)	99 (26.5)	157 (42.1)	82 (22.0)	30 (8.0)	2.91	0.924	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร (ต่อ)

ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
3. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน	2 (0.5)	49 (13.1)	121 (32.4)	184 (49.3)	17 (4.6)	2.55	0.796	ปานกลาง	5
4. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ	186 (49.9)	170 (45.6)	9 (2.4)	6 (1.6)	2 (0.5)	4.42	0.674	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส	193 (51.7)	148 (39.7)	16 (4.3)	11 (2.9)	5 (1.3)	4.37	0.812	มาก	2
รวมด้านบุคลากร						**3.48**	**0.355**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.13 ด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 (SD = 0.355) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.55-4.42 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 (SD = 0.674) และอันดับ 5 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.55 (SD = 0.796)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง	168 (45.0)	157 (42.1)	22 (5.9)	14 (3.8)	12 (3.2)	4.21	0.950	มาก	2
2. มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	23 (6.2)	142 (38.1)	163 (43.7)	43 (11.5)	2 (0.5)	3.37	0.789	ปานกลาง	3
3. การให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	18 (4.8)	37 (9.9)	166 (44.5)	134 (35.9)	18 (4.8)	2.73	0.882	ปานกลาง	5
4. ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว	211 (56.6)	154 (41.3)	2 (0.5)	6 (1.6)	- -	4.52	0.597	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการในช่วงเร่งด่วน	40 (10.7)	90 (24.1)	141 (37.8)	85 (22.8)	17 (4.6)	3.13	1.031	ปานกลาง	4
รวมด้านการบริการ						**3.60**	**0.390**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.14 ด้านการบริการ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 (SD = 0.390) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.73-4.52 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.597) และอันดับ 5 ได้แก่ การให้บริการทางการศึกษาที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 2.73 (SD = 0.882)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. สำนักทะเบียนฯ มีความสะอาด และมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม	6 (1.6)	98 (26.3)	148 (39.7)	105 (28.2)	16 (4.3)	2.92	0.881	ปานกลาง	5
2. สำนักทะเบียนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างพอเพียง เช่น คอมพิวเตอร์ จุดรับบัตรคิว และวารสารแนะนำการบริการต่างๆ	183 (49.1)	157 (42.1)	13 (3.5)	12 (3.2)	8 (2.1)	4.32	0.861	มาก	2
3.มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	30 (8.0)	86 (23.1)	190 (50.9)	58 (15.5)	9 (2.4)	3.18	0.878	ปานกลาง	4
4. สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ	187 (50.1)	170 (45.6)	10 (2.7)	3 (0.8)	3 (0.8)	4.43	0.667	มาก	1
5. สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	28 (7.5)	96 (25.7)	193 (51.7)	48 (12.9)	8 (2.1)	3.23	0.847	ปานกลาง	3
รวมด้านอาคารสถานที่						**3.62**	**0.344**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.15 ด้านอาคารสถานที่ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 (SD = 0.344) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ย

อยู่ระหว่าง 2.92-4.43 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 (SD = 0.667) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.92 (SD = 0.881)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	14 (3.8)	85 (22.8)	174 (46.6)	65 (17.4)	35 (9.4)	2.94	0.962	ปานกลาง	4
2. สำนักทะเบียนฯ มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการบริการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น Website , Facebook , Youtube ฯลฯ	9 (2.4)	97 (26.0)	174 (46.6)	55 (14.7)	38 (10.2)	2.95	0.955	ปานกลาง	3
3. สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวกรวดเร็ว	7 (1.9)	55 (14.7)	130 (34.9)	163 (43.7)	18 (4.8)	2.65	0.856	ปานกลาง	5
4. สำนักทะเบียนฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาอยู่ตลอดเวลา	162 (43.4)	192 (51.5)	8 (2.1)	4 (1.1)	7 (1.9)	4.33	0.746	มาก	1

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความพึงพอใจ			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
5. สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางการศึกษาที่เพียงพอและสามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ทันตามเวลาที่นักศึกษาต้องการ	151 (40.5)	180 (48.3)	17 (4.6)	16 (4.3)	9 (2.4)	4.20	0.894	มาก	2
รวมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี						**3.41**	**0.380**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.16 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 (SD = 0.380) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.65-4.33 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.33 (SD = 0.746) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.65 (SD = 0.856)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ ด้านมีอัธยาศัยไมตรี ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ดังตารางที่ 4.17 - 4.22

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.24	0.512	ปานกลาง	1
2. ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้	3.03	0.507	ปานกลาง	5
3. ด้านมีอัธยาศัยไมตรี	3.05	0.478	ปานกลาง	4
4. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.11	0.532	ปานกลาง	3
5. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.15	0.512	ปานกลาง	2
โดยภาพรวม	**3.12**	**0.234**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 (SD = 0.234) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านมีอัธยาศัยไมตรี และด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15, 3.11, 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอรับการใช้บริการ	18 (4.8)	124 (33.2)	181 (48.5)	28 (7.5)	22 (5.9)	3.23	0.884	ปานกลาง	2
2. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	15 (4.0)	82 (22.0)	76 (20.4)	191 (51.2)	9 (2.4)	2.73	0.961	ปานกลาง	3
3. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับงานด้านการบริการ	164 (44.0)	182 (48.8)	10 (2.7)	8 (2.1)	9 (2.4)	4.29	0.826	มาก	1
4. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	1 (0.3)	103 (27.6)	117 (31.4)	85 (22.8)	67 (18.0)	2.69	1.069	ปานกลาง	4
รวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						**3.24**	**0.512**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.18 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 (SD = 0.512) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.69-4.29 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 (SD = 0.826) และอันดับ 4 ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.69 (SD = 1.069)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้

ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ	2 (0.5)	33 (8.8)	96 (25.7)	210 (56.3)	32 (8.6)	2.36	0.783	น้อย	4
2. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก	10 (2.7)	106 (28.4)	126 (33.8)	76 (20.4)	55 (14.7)	2.83	1.017	ปานกลาง	2
3. ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ	7 (1.9)	55 (14.7)	101 (27.1)	179 (48.0)	31 (8.3)	2.53	0.907	ปานกลาง	3
4. ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ มีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์	188 (50.4)	163 (43.7)	8 (2.1)	10 (2.7)	4 (1.1)	4.39	0.757	มาก	1
รวมด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้						**3.03**	**0.507**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.19 ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03 (SD = 0.507) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.36-4.39 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ มีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.39 (SD = 0.757) และอันดับ 4 ได้แก่ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.36 (SD = 0.783)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านมีอัธยาศัยไมตรี

ด้านมีอัธยาศัยไมตรี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	1 (0.3)	104 (27.9)	117 (31.4)	86 (23.1)	65 (17.4)	2.70	1.064	ปานกลาง	3
2. ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ	2 (0.5)	39 (10.5)	98 (26.3)	201 (53.9)	33 (8.8)	2.39	0.812	น้อย	4
3. ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ	- (-)	101 (27.1)	132 (35.4)	83 (22.3)	57 (15.3)	2.74	1.020	ปานกลาง	2
4. ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)ในการให้บริการ	167 (44.8)	190 (50.9)	6 (1.6)	5 (1.3)	5 (1.3)	4.36	0.711	มาก	1
รวมด้านมีอัธยาศัยไมตรี						**3.05**	**0.478**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.20 ด้านมีอัธยาศัยไมตรี ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 (SD = 0.478) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.39-4.36 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดี ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 (SD = 0.711) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.39 (SD = 0.812)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ	205 (55.0)	134 (35.9)	19 (5.1)	10 (2.7)	5 (1.3)	4.40	0.816	มาก	1
2. ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างดี	8 (2.1)	63 (16.9)	133 (35.7)	136 (36.5)	33 (8.8)	2.67	0.931	ปานกลาง	4
3. มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	2 (0.5)	93 (24.9)	115 (30.8)	110 (29.5)	53 (14.2)	2.68	1.017	ปานกลาง	3
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	1 (0.3)	93 (24.9)	131 (35.1)	92 (24.7)	56 (15.0)	2.70	1.012	ปานกลาง	2
รวมด้านการเข้าถึงบริการ						**3.11**	**0.532**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.21 ด้านการเข้าถึงบริการ ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 (SD = 0.532) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.67-4.40 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 (SD = 0.816) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.67 (SD = 0.931)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น			
						$\overline{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม	6 (1.6)	74 (19.8)	111 (29.8)	146 (39.1)	36 (9.7)	2.64	0.957	ปานกลาง	4
2. ผู้ให้บริการมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา	1 (0.3)	103 (27.6)	134 (35.9)	75 (20.1)	60 (16.1)	2.75	1.037	ปานกลาง	3
3. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน	152 (40.8)	170 (45.6)	23 (6.2)	19 (5.1)	9 (2.4)	4.17	0.928	มาก	1
4. ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น E-mail Facebook ในการให้บริการ	40 (10.7)	104 (27.9)	97 (26.0)	95 (25.5)	37 (9.9)	3.04	1.166	ปานกลาง	2
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร						**3.15**	**0.512**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.22 ด้านการติดต่อสื่อสาร ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 (SD = 0.512) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.64-4.17 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.928) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 2.64 (SD = 0.957)

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อการให้บริการ

	เพศ	$\overline{X}$	**SD**	**t**	**df**	**Sig.**
ความคาดหวังต่อการให้บริการ	ชาย	3.53	0.180	-0.162	371	0.871
ภาพรวม	หญิง	3.53	0.183			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.001 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.980 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.871 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.083	3	0.028	0.835	0.475
ภายในกลุ่ม	12.220	369	0.033		
รวม	12.303	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.475 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	ภูมิลำเนา	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคาดหวังต่อการให้บริการภาพรวม	ต่างจังหวัด	3.52	0.183	-0.748	371	0.455
	กรุงเทพและปริมณฑล	3.54	0.178			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.973 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.324 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.455 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.152	3	0.051	1.536	0.205
ภายในกลุ่ม	12.151	369	0.033		
รวม	12.303	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.205 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.934	9	0.215	7.524	**0.000***
ภายในกลุ่ม	10.369	363	0.029		
รวม	12.303	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 1.172 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.312 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน และความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ปรากฏดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามคณะที่ศึกษา

คณะ	$\overline{X}$	นิติศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง	ศิลปศาสตร์	วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	วิศวกรรมศาสตร์	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	เศรษฐศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	สหเวชศาสตร์	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร
		3.50	3.51	3.61	3.60	3.46	3.38	3.54	3.55	3.64	3.59
นิติศาสตร์	3.50	-	-0.006	-0.113	-0.101	0.036	0.123	-0.039	-0.050	-0.144	-0.086
			(0.839)	**(0.000*)**	**(0.003*)**	(0.300)	**(0.001*)**	(0.290)	(0.225)	**(0.001*)**	**(0.037*)**
สถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง	3.51		-	-0.107	-0.094	0.042	0.129	-0.032	-0.043	-0.134	-0.080
				(0.001*)	**(0.009*)**	(0.250)	**(0.001*)**	(0.398)	(0.307)	**(0.002*)**	(0.062)
ศิลปศาสตร์	3.61			-	0.012	0.150	0.237	0.074	0.063	-0.027	0.027
					(0.731)	**(0.000*)**	**(0.000*)**	(0.057)	(0.143)	(0.526)	(0.531)
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	3.60				-	0.137	0.224	0.062	0.050	-0.040	0.014
						(0.001*)	**(0.000*)**	(0.136)	(0.264)	(0.379)	(0.750)
วิศวกรรมศาสตร์	3.46					-	0.086	-0.075	-0.086	-0.177	-0.123
							(0.035*)	(0.075)	(0.061)	**(0.000*)**	**(0.008*)**
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	3.38						-	-0.162	-0.173	-0.264	-0.210
								(0.000*)	**(0.000*)**	**(0.000*)**	**(0.000*)**
เศรษฐศาสตร์	3.54							-	-0.011	0.102	-0.047
									(0.813)	**(0.032*)**	(0.317)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.55								-	-0.090	-0.036
										(0.075)	(0.476)
สหเวชศาสตร์	3.64									-	0.054
											(0.285)
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	3.59										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่จำนวน 21 คู่ ดังนี้

คณะนิติศาสตร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แต่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าคณะศิลปศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน คณะสหเวชศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แต่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าคณะศิลปศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน และคณะสหเวชศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี แต่มีความคาดหวังน้อยต่อคุณภาพการให้บริการกว่า คณะสหเวชศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าคณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะสหเวชศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

คณะเศรษฐศาสตร์มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าคณะสหเวชศาสตร์

สมมติฐานที่ 1.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานความคาดหวังต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความคาดหวังต่อการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	ความถี่	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคาดหวังต่อการ	1 ครั้ง	3.53	0.178	-0.188	371	0.851
ให้บริการภาพรวม	2 ครั้งขึ้นไป	3.53	0.189			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.851 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ชาย	3.54	0.193	0.905	371	0.366
ภาพรวม	หญิง	3.52	0.176			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.235 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.366 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.056	3	0.019	0.549	0.649
ภายในกลุ่ม	12.512	369	0.034		
รวม	12.568	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.649 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	ภูมิลำเนา	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม	ต่างจังหวัด	3.53	0.187	0.705	371	0.481
	กรุงเทพและปริมณฑล	3.52	0.178			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.204 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.652 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.481 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.100	3	0.033	0.984	0.400
ภายในกลุ่ม	12.468	369	0.034		
รวม	12.568	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.400 ซึ่ง

มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.389	9	0.043	1.288	0.242
ภายในกลุ่ม	12.179	363	0.034		
รวม	12.568	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.242 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ		t-test for Equality of Means				
	ความถี่	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความพึงพอใจต่อการ	1 ครั้ง	3.52	0.191	-0.145	371	0.884
ให้บริการภาพรวม	2 ครั้งขึ้นไป	3.52	0.167			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.884 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ		t-test for Equality of Means				
ให้บริการ	เพศ	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการ	ชาย	3.12	0.240	0.696	371	**0.017***
ให้บริการภาพรวม	หญิง	3.11	0.230			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.116 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.733 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 3.12 ซึ่งมากกว่าเพศหญิงที่ 3.11

สมมติฐานที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.032	3	0.011	0.194	0.901
ภายในกลุ่ม	20.432	369	0.055		
รวม	20.464	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.901 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	ภูมิลำเนา	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม	ต่างจังหวัด	3.12	0.241	0.798	371	**0.019***
	กรุงเทพและปริมณฑล	3.10	0.224			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 0.905 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.342 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน และ ในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างจังหวัดมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 3.12 ซึ่งมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนากรุงเทพและปริมณฑลที่ 3.10

สมมติฐานที่ 3.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามผลการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.689	3	0.230	4.287	**0.005***
ภายในกลุ่ม	19.774	369	0.054		
รวม	20.464	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 1.770 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ปรากฏดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามผลการศึกษา

ผลการศึกษา	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 2.00	2.00-2.49	2.50-2.99	3.00-3.49	3.50 ขึ้นไป
		-	3.07	3.13	3.13	2.91
2.00-2.49	3.07	-	-	-0.064	-0.064	0.163
		-	-	**(0.046*)**	(0.074)	**(0.037*)**
2.50-2.99	3.13	-	-	-	0.000	0.228
		-	-	-	(0.973)	**(0.003*)**
3.00-3.49	3.13	-	-	-	-	0.227
		-	-	-	-	**(0.003*)**
3.50ขึ้นไป	2.91	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างผลการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลโดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่จำนวน 4 คู่ โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษา 2.00-2.49 มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษา 2.50-2.99 และกลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษามากกว่า 3.50 ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่ากลุ่มที่มีผลการศึกษาอื่น ๆ ทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีผลการศึกษา 2.00-2.49 2.50-2.99 และ 3.00-3.49

สมมติฐานที่ 3.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทำสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.261	9	0.362	7.647	**0.000***
ภายในกลุ่ม	17.202	363	0.047		
รวม	20.464	372			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีค่า Levene เท่ากับ 1.117 โดยมีค่า sig. เท่ากับ 0.350 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยค่าสถิติ LSD ปรากฏดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล จำแนกตามคณะที่เรียน

คณะ	$\overline{X}$	นิติศาสตร์	สถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง	ศิลปศาสตร์	วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	วิศวกรรมศาสตร์	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	เศรษฐศาสตร์	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	สหเวชศาสตร์	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร
		3.27	3.16	3.09	3.05	2.97	3.04	3.12	3.07	3.13	3.01
นิติศาสตร์	3.27	-	0.111	0.181	0.226	0.301	0.236	0.154	0.199	0.140	0.263
			(0.006*)	**(0.000*)**	**(0.000*)**	**(0.000*)**	**(0.000*)**	**(0.001*)**	**(0.000*)**	**(0.009*)**	**(0.000*)**
สถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง	3.16		-	0.070	0.115	0.190	0.125	0.043	0.088	0.029	0.152
				(0.104)	**(0.014*)**	**(0.000*)**	**(0.009*)**	(0.387)	(0.110)	(0.593)	**(0.006*)**
ศิลปศาสตร์	3.09			-	0.045	0.120	0.055	-0.027	0.018	-0.040	0.082
					(0.338)	**(0.014*)**	(0.253)	(0.592)	(0.741)	(0.466)	(0.141)
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	3.05				-	0.074	0.010	-0.072	-0.026	-0.085	0.036
						(0.149)	(0.846)	(0.177)	(0.647)	(0.143)	(0.531)
วิศวกรรมศาสตร์	2.97					-	-0.064	-0.147	-0.101	-0.160	-0.037
							(0.035*)	(0.075)	(0.061)	**(0.000*)**	**(0.008*)**
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	3.04						-	-0.147	-0.010	-0.160	-0.037
								(0.007*)	**(0.089*)**	**(0.007*)**	(0.524)
เศรษฐศาสตร์	3.12							-	-0.036	-0.095	0.026
									(0.536)	(0.108)	(0.645)
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.07								-	-0.013	0.109
										(0.824)	(0.075)
สหเวชศาสตร์	3.13									-	0.063
											(0.333)
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	3.01										-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบความแตกต่างรายคู่จำนวน 21 คู่ ดังนี้

คณะนิติศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากกว่าคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง คณะศิลปะศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะเทคโนโลยี คณะสหเวชศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

สถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมืองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากกว่าคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี และคณะเทคโนโลยี คณะสหเวชศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมากกว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่าคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะสหเวชศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่าคณะเศรษฐศาสตร์คณะวิทยาศาสตร์และคณะเทคโนโลยี และคณะสหเวชศาสตร์

สมมติฐานที่ 3.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	ความถี่	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม	1 ครั้ง	3.10	0.225	-1.301	371	0.194
	2 ครั้งขึ้นไป	3.14	0.250			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในด้านภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.194 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานที่ 4.1 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านบุคลากร

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.129	**0.013***	ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการบริการ	0.127	**0.014***	ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านอาคารสถานที่	0.055	0.288	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.046	0.371	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 พบว่าความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความคาดหวังด้านการบริการมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการบริการ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้านการบริการ

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ ด้านการบริการ			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.021	0.687	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	0.020	0.704	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	-0.025	0.632	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	-0.008	0.876	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.45 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการ

สมมติฐานที่ 4.3 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอาคารสถานที่

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังโดยภาพรวม และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	-0.078	0.130	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	0.079	0.129	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	-0.084	0.107	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.020	0.693	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.46 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่

สมมติฐานที่ 4.4 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	-0.057	0.273	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	0.065	0.212	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	-0.080	0.125	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.039	0.450	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.47 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

สรุปการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 4 เป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้านความคาดหวังของนักศึกษาต่อความพึงพอใจ

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ			
	ด้านบุคลากร	ด้านการบริการ	ด้านอาคารสถานที่	ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
ด้านบุคลากร	✓	×	×	×
ด้านการบริการ	✓	×	×	×
ด้านอาคารสถานที่	×	×	×	×
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	×	×	×	×

✓ = มีความสัมพันธ์

× = ไม่มีความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความพึงพอใจ	คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.031	0.552	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	-0.124	**0.017***	ต่ำมาก	ตรงข้าม
ด้านอาคารสถานที่	-0.117	**0.024***	ต่ำมาก	ตรงข้าม
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.026	0.623	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.49 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้

ความพึงพอใจ	คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.088	0.090	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	-0.001	0.978	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	0.135	**0.009***	ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.020	0.702	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.50 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านอัธยาศัยไมตรี

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ ด้านอัธยาศัยไมตรี

ความพึงพอใจ	คุณภาพการให้บริการ ด้านอัธยาศัยไมตรี			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.040	0.437	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	-0.015	0.779	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	0.020	0.705	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.018	0.730	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.51 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรี

สมมติฐานที่ 5.4 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ

ความพึงพอใจ	คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	0.018	0.733	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	-0.015	0.780	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	-0.049	0.341	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	-0.064	0.215	ไม่มีความสัมพันธ์	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.52 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ

สมมติฐานที่ 5.5 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจ	คุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร			
	Pearson's Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านบุคลากร	-0.030	0.569	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการบริการ	0.008	0.883	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านอาคารสถานที่	-0.117	**0.024***	ต่ำมาก	ตรงข้าม
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	0.123	**0.017***	ต่ำมาก	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.53 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจของนักศึกษาอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 เป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านอัธยาศัยไมตรี	การเข้าถึงบริการ	การติดต่อสื่อสาร
ด้านบุคลากร	✗	✗	✗	✗	✗
ด้านการบริการ	✓	✗	✗	✗	✗
ด้านอาคารสถานที่	✓	✓	✗	✗	✓
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	✗	✗	✗	✗	✓

✓ = มีความสัมพันธ์

✗ = ไม่มีความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 6 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบค่าสถิติความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	t-test for Equality of Means				
	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคาดหวังด้านบุคลากร	3.48	0.491	0.337	372	0.736
ความพึงพอใจด้านบุคลากร	3.48				
ความคาดหวังด้านการบริการ	3.61	0.491	0.675	372	0.500
ความพึงพอใจด้านการบริการ	3.60				

ตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบค่าสถิติความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล (ต่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	t-test for Equality of Means				
	$\overline{X}$	SD	t	df	Sig.
ความคาดหวังด้านอาคารสถานที่	3.50	0.503	-4.362	372	**0.000***
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	3.62				
ความคาดหวังด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.52	0.513	4.075	372	**0.000***
ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.41				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรมีค่า Sig. เท่ากับ 0.736 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร

ระดับความคาดหวังด้านการบริการและความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการมีค่า Sig. เท่ากับ 0.500 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าความคาดหวังที่มีต่อด้านการบริการไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการ

ระดับความคาดหวังด้านอาคารสถานที่และความพึงพอใจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่าความคาดหวังที่มีต่อด้านอาคารสถานที่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ โดยระดับความคาดหวังที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีและความพึงพอใจที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน แสดงว่าความคาดหวังที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยระดับความคาดหวังที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สรุปการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 6 เป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ			
	ด้านบุคลากร	ด้านการบริการ	ด้านอาคารสถานที่	ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
ด้านบุคลากร	✗	-	-	-
ด้านการบริการ	-	✗	-	-
ด้านอาคารสถานที่	-	-	✓	-
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	-	-	-	✓

✓ = มีความแตกต่าง

✗ = ไม่มีความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 373 คน โดยดำเนินการแจกแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ชั้นปีการศึกษาปีที่ 2 ภูมิลำเนาต่างจังหวัดมีผลการศึกษา 2.50-2.99 ศึกษาคณะคณะนิติศาสตร์ ความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน

2. ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (SD = 0.181) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ และด้านบุคลากร โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52, 3.50 และ 3.48 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 (SD = 0.388) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.69-4.30 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.30 (SD = 0.797) และอันดับ 5 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.69 (SD = 0.895)

ด้านการบริการ

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 (SD = 0.306) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.93-4.52 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.624) และอันดับ 5 ได้แก่ การให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย 2.93 (SD = 0.755)

ด้านอาคารสถานที่

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 (SD = 0.338) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.86-4.43 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.43 (SD = 0.828) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.86 (SD = 0.708)

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 (SD = 0.359) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82-4.38 ระดับความคาดหวังของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Youtube ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.38 (SD = 0.689) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.82 (SD = 0.761)

3. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 (SD = 0.183) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ใน

ระดับมาก รองลงมา ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.48 และ 3.41 ตามลำดับ

ด้านบุคลากร

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 (SD = 0.355) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.55-4.42 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 (SD = 0.674) และอันดับ 5 ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.55 (SD = 0.796)

ด้านการบริการ

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60 (SD = 0.390) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.73-4.52 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.52 (SD = 0.597) และอันดับ 5 ได้แก่ การให้บริการทางการศึกษาที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.73 (SD = 0.882)

ด้านอาคารสถานที่

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 (SD = 0.344) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.92-4.43 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 (SD = 0.667) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีความสะอาด และมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.92 (SD = 0.881)

ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 (SD = 0.380) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.65-4.33 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ

เพื่อการศึกษาอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.33 (SD = 0.746) และอันดับ 5 ได้แก่ สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.65 (SD = 0.856)

4. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.12 (SD = 0.234) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านมีอัธยาศัยไมตรี และด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15, 3.11, 3.05 และ 3.03 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 (SD = 0.512) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.69-4.29 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 (SD = 0.826) และอันดับ 4 ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.69 (SD = 1.069)

ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03 (SD = 0.507) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.36-4.39 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ มีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.39 (SD = 0.757) และอันดับ 4 ได้แก่ นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.36 (SD = 0.783)

ด้านมีอัธยาศัยไมตรี

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 (SD = 0.478) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.39-4.36 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดีในการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 (SD = 0.711) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.39 (SD = 0.812)

ด้านการเข้าถึงบริการ

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 (SD = 0.532) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.67-4.40 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 (SD = 0.816) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.67 (SD = 0.931)

ด้านการติดต่อสื่อสาร

ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 (SD = 0.512) สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.64-4.17 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา อันดับ 1 ได้แก่ ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.928) และอันดับ 4 ได้แก่ ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม มีค่าเฉลี่ย 2.64 (SD = 0.957)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 ภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ผลการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 คณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.6 ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความคาดหวังด้านการบริการมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการ

สมมติฐานที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่

สมมติฐานที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบริการ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรี

สมมติฐานที่ 5.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ

สมมติฐานที่ 5.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ในทิศทางตรงข้าม ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และความพึงพอใจของนักศึกษาอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ในทิศทางเดียวกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์สถิติแบบ Paired Samples t-test

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านการบริการไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านการบริการ

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ โดยระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยระดับความคาดหวังที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะความคาดหวังที่จะได้รับการบริการของแต่ละบุคคลย่อมความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นให้ความสำคัญแตกต่างกันไปแต่โดยภาพรวมให้ความคาดหวังในระดับมากที่สุดในด้านการบริการ แสดงถึงความคาดหวังของการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตรงกับความต้องการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของ พัชรี มหาลาภ (2538, น.14) กล่าวว่า ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน และความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล

2. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาที่เข้ารับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัฎธพร มาขำ (2543, น.29) เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการ กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของ

การรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ เมื่อพิจารณารายได้แล้วระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มากที่สุด ในด้านอาคารสถานที่ อาจเนื่องจากความสะอาดที่มองเห็นได้รวมถึงภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนและประมวลผลตั้งอยู่ในที่เหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนจึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรมีการสร้างคุณภาพมาตรฐานให้มากกว่านี้ เนื่องจากความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการยังอยู่ในระดับที่ไม่มาก ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดในด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ที่จะได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ อาจเนื่องจาก การสื่อสารในด้านบริการที่ผิดพลาดของบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งสิ่งนี้ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง คุณภาพการบริการ ของวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, น.48) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน ได้แก่ คณะที่ศึกษา อาจเนื่องจากการเรียนที่แตกต่างกันในแต่ละคณะมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบญจา นิลบุตร (2540, น.10) เรื่อง ความคาดหวังในการเข้ารับบริการ กล่าวว่าความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยม ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็น ไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจาก

ประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลไม่แตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองตามประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับตามระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งผู้เข้ารับบริการไม่ว่าจะมีเพศ ชั้นปีการศึกษา ภูมิลำเนา ผลการศึกษา คณะที่ศึกษาและความถี่ในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ได้รับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ภูมิลำเนา ผลการศึกษาและคณะที่ศึกษา ซึ่งเพศชายให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากโดยธรรมชาติของเพศชายไม่ได้มีคาดหวังมากเท่ากับเพศหญิง ภูมิลำเนาต่างจังหวัดมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพปริมณฑล ผลการศึกษามากกว่า 3.50 ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลน้อยกว่ากลุ่มที่มีผลการศึกษาอื่น ๆ อาจเนื่องจากความคาดหวังในเรื่องการได้รับการบริการที่ดีมากกว่าของผู้ที่มีการศึกษาที่มีผลคะแนนดีกว่า อาจจะมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันออกไปย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์ (2551) เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการกรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการต่อทัศนคติของผู้ใช้ บริการที่มีต่อฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและแผน ฝ่ายวิชาการและกิจการนักศึกษา ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้การบริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันทำให้มีทัศนคติแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกันยารัตน์ รุณทรัพย์ (2551) เรื่องคุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชาการศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน การทดสอบสมมติฐาน

ด้านประเภทการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เช่น ประเภทด้านเงินกู้ ด้านเงินฝาก ด้านการรับชำระค่าสาธารณูปโภค/บริการเงินกู้ที่แตกต่างกัน พบว่าการใช้บริการแต่ละประเภทที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังด้านบุคลากรและการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล อาจเนื่องจากความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากบุคลากรผู้ให้บริการ ในเรื่องการให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบุคลากร และการให้บริการด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของชมนาด ม่วงแก้ว (2555) เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน

ความคาดหวังของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี อาจเนื่องจากการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ของนักศึกษา มีความคาดหวังในการได้รับบริการจากบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้คำแนะนำ รวมถึงการได้รับบริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส จึงส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในด้านบุคคลากร โดยไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540, น.6) เรื่องความคาดหวังในการรับบริการกล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลผู้ให้บริการนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้ ดังนั้นความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบริการ และด้านอาคารสถานที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในทิศทางตรงข้าม อาจเนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องการได้รับบริการให้ได้รับความสะดวก ความสะอาด และภูมิทัศน์ที่เหมาะสม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาทิ คอมพิวเตอร์จุดรับบัตรคิว วารสารแนะนำต่าง ๆ ย่อมส่งผลให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งแสดงออกมาให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ยิ่งนักศึกษามีความพึงพอใจมาก ก็อาจทำให้ผู้บริการละเลยหรือให้ความสนใจกับการให้บริการที่มองเห็นเป็นรูปธรรมน้อยลง อาทิเช่นกันจัดที่นั่งสำหรับ

นักศึกษาในระหว่างรอรับการใช้บริการ การจัดเตรียมเจ้าหน้าให้เพียงพอต่อความต้องการ การให้ความสำคัญกับการแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น จึงอาจเป็นสาเหตุให้ความคิดเห็นในด้านคุณภาพการให้บริการลดลง ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ ในทิศทางเดียวกัน การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด และภูมิทัศน์ที่สวยงาม รวมถึงความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ย่อมส่งผลโดยตรงต่อระดับความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการที่จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านอาคารสถานที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ในทิศทางตรงข้าม อาจเนื่องจากสำนักทะเบียน และประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างพอเพียง เช่น คอมพิวเตอร์ จุดรับบัตรคิว และวารสารแนะนำการบริการต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้เข้าใช้บริการไม่จำเป็นต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือขอการช่วยเหลือเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงทำให้ไม่เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าใช้บริการกับผู้ให้บริการ สิ่งนี้อาจส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่น้อยลง และความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารในทิศทางเดียวกัน สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความสำคัญที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการให้มีความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่าง ๆ ให้มีความหลากหลาย เช่น Website, Facebook และ Youtube เป็นต้น ถ้าผู้ให้บริการมีการเตรียมพร้อม และพัฒนาด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ ย่อมทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจ และยังส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร อาทิ ช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น E-mail Facebook ในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์ (2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ มีผลต่อระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองที่รวดเร็วจะส่งต่อระดับความพึงพอใจ ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการเอาใจใส่ดูแลของสถานบริการทางแพทย์ จะส่งผลต่อระดับความภักดีของคนไข้ที่เข้ามารับบริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านอัธยาศัยไมตรี และด้านการเข้าถึงบริการ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในทุก ๆ ด้านไม่ได้ส่งผลต่อการคุณภาพของการให้บริการ อาจเนื่องจากคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เกิดขึ้นจากปัจจัยภายใน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ และมีจิตใจในการให้บริการอยู่แล้ว การให้บริการที่มีความเร็วเร็ว เวลาเปิด-ปิดของสำนักทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมถึงมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณภาพการให้บริการที่มีความเตรียมพร้อมโดยบุคลากร และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555, น.11) เรื่องคุณภาพการบริการ กล่าวว่า ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสารด้วยความสุภาพ รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และการเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัด หรือวัดคุณภาพของการให้บริการ

สมมติฐานที่ 6 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกัน ความคาดหวังที่มีต่อด้านอาคารสถานที่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ โดยระดับความคาดหวังที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าความพึงพอใจที่มีต่อด้านอาคารสถานที่ อาจเนื่องจากผู้เข้ารับบริการไม่ได้ตั้งความคาดหวังของการเข้ารับบริการในด้านของสถานที่ตั้งหรือภูมิทัศน์ที่มองเห็นแต่ให้ความคาดหวังในด้านอื่น ๆ มากกว่า โดยต้องการเข้ามาเพื่อใช้บริการในเรื่องที่ตนเองต้องการเพียงอย่างเดียว โดยที่ไม่ได้สนใจในเรื่องอาคารสถานที่ว่าจะมีการตกแต่งเหมาะสม หรือมีการติดป้ายคำแนะนำขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่ แต่กลับมีระดับความพึงพอใจ ที่มากกว่าแสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับบริการได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ จึงเกิดความพึงพอใจที่มากกว่า และความคาดหวังที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยีแตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยระดับความคาดหวังที่มีต่ออุปกรณ์และเทคโนโลยี มีมากกว่าความพึงพอใจที่มีต่อด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี อาจเนื่องจากอุปกรณ์และเทคโนโลยียังไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามที่ผู้เข้าใช้บริการคาดหวังไว้ อาทิ จำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์อาจยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในการแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆอย่างหลากหลาย จึงทำให้มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าคาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) เรื่องความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ

เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.3.1 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังมากที่สุด ดังนั้นต้องทำให้เกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกที่เข้ารับบริการรวมถึงการเข้ารับบริการในครั้งต่อไปด้วย

5.3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการได้รับการตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่เข้ารับบริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งงานบริการเป็นการสร้างความพึงพอใจ และสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้ารับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ ส่วนระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรส่งเสริมในด้านของอุปกรณ์และเทคโนโลยี ให้เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา อาทิ คอมพิวเตอร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อความสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล เป็นต้น

5.3.3 ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะด้านของความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้ นักศึกษายังไม่ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ความตรงต่อเวลาเมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ นักศึกษายังไม่มีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับจะมีความถูกต้อง สมบูรณ์ หรือไม่ สำนักทะเบียนและประมวลผล ควรมีการปรับปรุง และสร้างความเชื่อมั่นของการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการ

บริการ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาทิ เก้าอี้สำหรับนักศึกษาในระหว่างรอรับบริการ การมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการในจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา การสร้างความเชื่อมั่นกระทำได้โดยการบริการที่ตรงต่อเวลา การเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ โดยการแสดงออกด้วยความสุภาพ การให้บริการอย่างเต็มใจ และการบริการที่มี Service Mind เป็นต้น

5.3.4 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ควรส่งเสริมในเรื่องการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการให้มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ เพื่อจะสามารถให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส กับผู้เข้ารับบริการ และการจัดระบบของการให้บริการให้มีขั้นตอนที่เป็นระบบ ใส่ใจในเรื่องการให้บริการที่ได้รับความถูกต้อง เช่น การออกหลักฐานทางการศึกษา รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการบริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนักศึกษาที่จะเข้ามาใช้บริการ

5.3.5 ควรมีการส่งเสริมการให้บริการให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่นการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด และภูมิทัศน์ที่สวยงาม การมีที่นั่งรอการรับบริการที่เพียงพอ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพ เรียบร้อย สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงแสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมแล้ว ยังส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการอีกด้วยและการส่งเสริมในด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัย ให้มีการลงทะเบียนหรือค้นหารายละเอียด หรือขั้นตอนก่อนการขอรับบริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

5.4.1 การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดังนั้นการทำการศึกษาครั้งถัดไปควรจะทำการศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการในการให้บริการของสำนักงานส่วนอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร

5.4.2 การศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในรูปแบบอื่นร่วมด้วย เช่น การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการ ด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.4.3 การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งต่อไป ควรศึกษานักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการกับนักศึกษาทุกระดับการศึกษา

5.4.4 ควรมีการศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล อย่างต่อเนื่องทุกปี และนำผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละปีมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กันยารัตน์ รุณทรัพย์. (2551). **คุณภาพในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่**. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

จิตลดา เทวีทิวารักษ์. (2549) **คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียน่า.** (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์. (2551). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา : คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2542

มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2555). **ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่มีต่อตนเอง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา และสถานประกอบการ**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).

รมิดา คงเขตวณิช. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

วาสนา แสนโภคทรัพย์. (2553). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อบริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผล คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. (รายงานการวิจัย). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ธรรมบำรุง. (2551). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ และ ปารย์ทิพย์ ธนาภิคุปตานนท์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับกับความพึงพอใจและความภักดีของคนไข้กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2547). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ หาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**. (การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9).

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานประจำปี 2555

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานประจำปี 2556

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รายงานประจำปี 2557

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2545). **การศึกษาคุณภาพการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS)**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

อุไร ดวงระหว้า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

อุกฤษฏ มนูจันทรัถ. (2543). **ความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและสวัสดิการ นครปฐม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

เรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ

กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ❑ ชาย 2. ❑ หญิง

2.ชั้นปีที่ศึกษา

1. ❑ ชั้นปีที่ 1 2. ❑ ชั้นปีที่ 2
3. ❑ ชั้นปีที่ 3 4. ❑ ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป

3. ภูมิลำเนา

1. ❑ต่างจังหวัด 2. ❑ กรุงเทพและปริมณฑล

4. ผลการศึกษา

1. ❑ ต่ำกว่า 2.00 2. ❑ 2.00-2.49
3. ❑ 2.50-2.99 4. ❑ 3.00-3.49

5. ❑ 3.50 ขึ้นไป

5. คณะที่ศึกษา

1. ❑ คณะนิติศาสตร์ 2. ❑ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง
3. ❑ คณะศิลปศาสตร์ 4. ❑ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
5. ❑คณะวิศวกรรมศาสตร์ 6. ❑ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
7. ❑ คณะเศรษฐศาสตร์ 8. ❑ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
9. ❑ คณะสหเวชศาสตร์ 10.❑ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร

6. ความถี่ในการมาใช้บริการสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

1. ❑ 1 ครั้ง 2. ❑ 2 ครั้งขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร										
1. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่างๆ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน										
2. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้บริการนักศึกษา										
3. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน										
4.เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่นักศึกษาต้องการ										
5.เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ										

ข้อคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
และยิ้มแย้มแจ่มใส										
ด้านการบริการ										
1. การให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง										
2. มีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน										
3. การให้บริการทางการศึกษาที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน										
4. ระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสม และการออกหลักฐานทางการศึกษามีความรวดเร็ว										
5.เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการรับเรื่องโดยเฉพาะในช่วงเร่งด่วน										
ด้านอาคารสถานที่										
1. สำนักทะเบียนฯ มีความสะอาด และมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม										
2. สำนักทะเบียนฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างพอเพียง เช่น คอมพิวเตอร์ จุดรับบัตรคิว และวารสารแนะนำการบริการต่างๆ										
3.มีการติดป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน										
4. สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับรองรับผู้รับบริการ										
5.สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน										

ข้อคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี										
1.สำนักทะเบียนฯ มีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ										
2.สำนักทะเบียนฯ มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแนะนำขั้นตอนในการขอรับบริการต่างๆอย่างหลากหลาย เช่น Website , Facebook , Youtube ฯลฯ										
3.สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวก รวดเร็ว										
4.สำนักทะเบียนฯ มีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาอยู่ตลอดเวลา										
5.สำนักทะเบียนฯ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางการศึกษาที่เพียงพอและสามารถเข้าถึงนักศึกษาได้ทันตามเวลาที่นักศึกษาต้องการ										

<u>ส่วนที่ 3</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. มีที่นั่งสำหรับนักศึกษาในระหว่างรอรับการใช้บริการ					
2. ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา					
3. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับงานด้านการบริการ					
4. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม/สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านความน่าเชื่อมั่น/ไว้ใจได้					
1. นักศึกษาได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการอยู่เสมอ					
2. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก					
3. ผู้ให้บริการตรงต่อเวลา/รักษาเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับนักศึกษาที่เข้ามาขอใช้บริการ					
4. ทุกครั้งที่นักศึกษาเข้าใช้บริการ มีความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์					
มีอัธยาศัยไมตรี					
1. ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
2. ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ					
3. ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเต็มใจในการให้บริการ					
4. ผู้ให้บริการมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ที่ดี ในการให้บริการ					

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การเข้าถึงบริการ					
1. ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ผู้ให้บริการสามารถจดจำนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
3. มีเวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
4. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
การติดต่อสื่อสาร					
1. ผู้ให้บริการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย/ไม่กำกวม					
2. ผู้ให้บริการมีการสบตาระหว่างพูดคุยกับนักศึกษา					
3. ผู้ให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน					
4. ผู้ให้บริการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น E-mail Facebook ในการให้บริการ					

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวจุฑาทิพย์ โพธิลังกา
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2526
ที่อยู่	44/272 หมู่ 4 ต.คลองสอง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารศาสตร์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประวัติการทำงาน	ปี 2556 –ปัจจุบัน สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เบอร์โทรศัพท์	08-7687-6390
อีเมล์	im.juthatip@gmail.com