

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่มารับบริการ

ข้อมูลทั่วไปเป็นข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ ภูมิลำเนา ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา มีดังนี้

1.1. เพศ และภูมิลำเนา

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ร้อยละ 41 เป็นเพศชาย และร้อยละ 59 เป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 37.8 มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ ร้อยละ 36.4 มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร และร้อยละ 25.8 มีภูมิลำเนาอยู่เขตปริมณฑล (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
เพศ และภูมิำเนา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- หญิง	128	59.0
- ชาย	89	41.0
<u>ภูมิำเนา</u>		
- จังหวัดอื่น ๆ	82	37.8
- กรุงเทพมหานคร	79	36.4
- เขตปริมณฑล	56	25.8
รวม	217	100.0

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา และคณะที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 23.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 17.5 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 และร้อยละ 12.4 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 สำหรับคณะที่ศึกษานั้น ร้อยละ 20.7 เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 12.0 เป็นนักศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน นอกนั้นเป็นนักศึกษาคณะอื่น ๆ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ชั้นปีที่ศึกษาและคณะที่ศึกษา

มุลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<u>ชั้นปีที่ศึกษา</u>		
- ชั้นปีที่ 1	27	12.4
- ชั้นปีที่ 2	51	23.5
- ชั้นปีที่ 3	101	46.5
- ชั้นปีที่ 4	38	17.5
<u>คณะที่ศึกษา</u>		
- วิศวกรรมศาสตร์	45	20.7
- วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	12.0
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	10.1
- สหเวชศาสตร์	22	10.1
- พยาบาลศาสตร์	17	7.8
- แพทยศาสตร์	12	5.5
- ทันตแพทยศาสตร์	12	5.5
- นิติศาสตร์	11	5.1
- สาธารณสุขศาสตร์	11	5.1
- ศิลปศาสตร์	10	4.6
- สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	3.7
- พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	2.3
- สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	1.8
- สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	1.8
- รัฐศาสตร์	3	1.4
- ศิลปกรรมศาสตร์	3	1.4
- เศรษฐศาสตร์	1	0.5
- สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	1	0.5
รวม	217	100.0

ส่วนที่ 2 ลักษณะบริการที่นักศึกษามาใช้ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง การเข้ารับบริการของนักศึกษา ด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการของสำนัก หรือผ่านทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งในที่นี้หมายความว่ารวมถึง เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ และระยะเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

2.1 เรื่องที่นักศึกษามาติดต่อ

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 70.5 มาติดต่อขอรับบริการเรื่อง ทำบัตรนักศึกษา รองลงมา ร้อยละ 56.7 มาติดต่อขอรับบริการเรื่องการจดทะเบียนศึกษารายวิชา/เพิ่ม-ถอน/เพิก-ถอนรายวิชา และ ร้อยละ 49.8 มาติดต่อขอรับบริการเรื่องการออกหลักฐานทางการศึกษา ตามลำดับ นอกจากนั้นเป็นการติดต่อขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเรื่องที่นักศึกษา
มาติดต่อที่สำนักทะเบียนและประมวลผล

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
<u>เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ</u>		
- ทำบัตรนักศึกษา	153	70.5
- การจดทะเบียนศึกษารายวิชา/เพิ่ม-ถอน/เพิก-ถอนรายวิชา	123	56.7
- การออกหลักฐานทางการศึกษา	108	49.8
- แจ้งจบการศึกษา	37	17.1
- สอบถามปัญหา	20	9.2
- ขื่นทะเบียนบัณฑิต	19	8.8
- บริการอื่น ๆ	6	2.8

2.2 จำนวนครั้งที่นักศึกษาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60.8 มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล นาน ๆ ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 35.5 มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล 1-2 ครั้ง/เดือน และร้อยละ 3.7 มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล 3-4 ครั้ง/เดือน ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
จำนวนครั้งที่นักศึกษาใช้บริการ

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
<u>จำนวนครั้งที่นักศึกษาใช้บริการ</u>		
- นาน ๆ ครั้ง	132	60.8
- 1-2 ครั้ง/เดือน	77	35.5
- 3-4 ครั้ง/เดือน	8	3.7
รวม	217	100.0

2.3 ระยะเวลาที่นักศึกษาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 59.9 ได้รับบริการในแต่ละเรื่องเสร็จเรียบร้อยภายในครั้งเดียว และร้อยละ 40.1 ได้รับบริการในแต่ละเรื่องไม่เสร็จเรียบร้อยภายในครั้งเดียวต้องมาติดต่อหลายครั้ง ซึ่งระยะเวลาที่นักศึกษาติดต่อขอรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผลในแต่ละครั้ง ใช้เวลา 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 48.4 ร้อยละ 35.5 ใช้เวลา 1-15 นาที ร้อยละ 10.1 ใช้เวลา 31-45 นาที ร้อยละ 5.1 ใช้เวลา 46-60 นาที และร้อยละ 0.9 ใช้เวลามากกว่า 60 นาที หรือต้องมาติดต่อใหม่อีกครั้งหนึ่ง (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ระยะเวลาที่นักศึกษาใช้บริการ

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
<u>การติดต่อขอรับบริการในแต่ละเรื่อง</u>		
- เสร็จครั้งเดียว	130	59.9
- ไม่เสร็จครั้งเดียวต้องมาหลายครั้ง	87	40.1
<u>ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้ง</u>		
- 1-15 นาที	77	35.5
- 16-30 นาที	105	48.4
- 31-45 นาที	22	10.1
- 46-60 นาที	11	5.1
- อื่น ๆ คือ มากกว่า 60 นาที หรือต้องมาติดต่อใหม่อีกครั้ง	2	0.9
รวม	217	100.0

2.4 การใช้บริการในช่องทางอื่น ๆ

นอกจากการมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผลด้วยตนเองแล้ว กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 86.2 ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต และร้อยละ 45.6 ใช้บริการทางโทรศัพท์ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6
จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
การใช้บริการในช่องทางอื่น ๆ

ลักษณะการรับบริการของนักศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
<u>การใช้บริการในช่องทางอื่น ๆ</u>		
- ทางอินเทอร์เน็ต	187	86.2
- ทางโทรศัพท์	99	45.6

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ที่เกิดขึ้นหลังจากจากการรับบริการ/กิจกรรมที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวชี้วัดความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

3.1 ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่นักศึกษาสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานกลาง

3.1.2 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานกลาง

3.1.3 ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 15.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนัก

ทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานกลาง

3.1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 14.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ ในระดับปานกลาง

3.1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 33.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 14.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ในระดับปานกลาง

3.1.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ในระดับมาก

3.1.7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล ในระดับมาก

3.1.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 7.4 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ในระดับมาก

3.1.9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 21.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วในระดับปานกลาง

3.1.10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 20.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ในระดับปานกลาง

3.1.11 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 16.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ในระดับปานกลาง

3.1.12 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ในระดับมาก

3.1.13 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ในระดับปานกลาง

3.1.14 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยลำดับก่อน-หลัง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยลำดับก่อน-หลัง ในระดับมาก

3.1.15 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายที่เข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.5 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 11.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายที่เข้าใจง่าย ในระดับปานกลาง

3.1.16 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.4 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน ในระดับปานกลาง

3.1.17 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ดี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ดี ในระดับมาก

3.1.18 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ ในระดับมาก

3.1.19 เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้เป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการบริการได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7
จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความสุภาพ อ่อนโยนของเจ้าหน้าที่	6.0 (13)	39.2 (85)	41.9 (91)	10.1 (22)	2.8 (6)	3.36	0.85	ปานกลาง
ความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.2 (7)	41.0 (89)	43.8 (95)	10.1 (22)	1.8 (4)	3.34	0.78	ปานกลาง
ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	4.6 (10)	30.9 (67)	45.6 (99)	15.7 (34)	3.2 (7)	3.18	0.87	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ	6.9 (15)	33.6 (73)	42.4 (92)	14.7 (32)	2.3 (5)	3.28	0.88	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	5.1 (11)	30.4 (66)	50.2 (109)	12.0 (26)	2.3 (5)	3.24	0.82	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	9.2 (20)	43.8 (95)	42.4 (92)	4.6 (10)	0	3.58	0.72	มาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล	6.0 (13)	38.2 (83)	48.4 (105)	6.5 (14)	0.9 (2)	3.42	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม	5.5 (12)	38.2 (83)	48.8 (106)	7.4 (16)	0	3.42	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.1 (9)	28.6 (62)	43.3 (94)	21.7 (47)	2.3 (5)	3.11	0.87	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	4.6 (10)	29.0 (63)	41.0 (89)	20.7 (45)	4.6 (10)	3.08	0.93	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ	4.1 (9)	36.4 (79)	39.6 (86)	16.1 (35)	3.7 (8)	3.21	0.89	ปาน กลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค	6.0 (13)	39.2 (85)	44.7 (97)	9.7 (21)	0.5 (1)	3.41	0.77	มาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง ทั่วถึง	3.7 (8)	38.2 (83)	47.5 (103)	10.1 (22)	0.5 (1)	3.35	0.73	ปาน กลาง
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดย ลำดับก่อน-หลัง	9.7 (21)	45.6 (99)	42.4 (92)	2.3 (5)	0	3.63	0.69	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายที่ เข้าใจง่าย	4.6 (10)	35.5 (77)	47.0 (102)	11.1 (24)	1.8 (4)	3.30	0.80	ปาน กลาง
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน	5.1 (11)	30.9 (67)	47.9 (104)	12.4 (27)	3.7 (8)	3.21	0.86	ปาน กลาง
เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและ สามารถปฏิบัติงานได้ดี	0	41.0 (89)	45.6 (99)	8.8 (19)	0	3.42	0.72	มาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความชำนาญ	6.5 (14)	39.2 (85)	51.6 (112)	2.3 (5)	0.5 (1)	3.49	0.67	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถใช้ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการ บริการได้เป็นอย่างดี	4.1 (9)	42.9 (93)	47.0 (102)	6.0 (13)	0	3.45	0.67	มาก

 $\bar{X} = 3.34$ S.D. = 0.57

3.2 ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอน/กระบวนการที่สำนักทะเบียนและประมวลผลให้บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่นักศึกษาสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ในระดับปานกลาง

3.2.2 ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 13.4 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในระดับปานกลาง

3.2.3 ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 35.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ในระดับปานกลาง

3.2.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 37.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ในระดับปานกลาง

3.2.5 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 51.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 แสดงว่านักศึกษาที่มาใช้บริการที่

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการในระดับปานกลาง

3.2.6 มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 27.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 10.6 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการในระดับปานกลาง

3.2.7 มีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.1 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง ในระดับปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักศึกษาที่มารับบริการในสำนักทะเบียนและประมวลผล
ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ขั้นตอนในการให้บริการมี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	6.9 (15)	36.4 (79)	46.1 (100)	10.1 (22)	0.5 (1)	3.39	0.78	ปาน กลาง
ขั้นตอนการให้บริการเป็น ระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.1 (9)	35.9 (78)	45.2 (98)	13.4 (29)	1.4 (3)	3.28	0.80	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านขั้นตอน/กระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.1 (9)	35.9 (78)	44.7 (97)	12.0 (26)	3.2 (7)	3.26	0.84	ปาน กลาง
ระยะเวลาการให้บริการมี ความเหมาะสม	3.7 (8)	37.8 (82)	50.7 (110)	6.9 (15)	0.9 (2)	3.36	0.71	ปาน กลาง
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัยในการให้บริการ	6.9 (15)	31.8 (69)	51.6 (112)	8.8 (19)	0.9 (2)	3.35	0.77	ปาน กลาง
มีเอกสาร / แผ่นพับแนะนำ ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	5.1 (11)	27.2 (59)	56.2 (122)	10.6 (23)	0.9 (2)	3.25	0.75	ปาน กลาง
มีการประชาสัมพันธ์ให้ นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง	3.2 (7)	30.0 (65)	52.1 (113)	12.0 (26)	2.8 (6)	3.19	0.79	ปาน กลาง

$\bar{X} = 3.30$ S.D. = 0.61

3.3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนและประมวลผลและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่นักศึกษาสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 สถานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่านักศึกษาที่มาขอรับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการขอรับบริการในระดับปานกลาง

3.3.2 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก และ

ร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ ในระดับปานกลาง

3.3.3 สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 40.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ในระดับมาก

3.3.4 สถานที่ให้บริการมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก

3.3.5 สถานที่ให้บริการมีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ในระดับปานกลาง

3.3.6 สถานที่ให้บริการมีการจัดหนังสือ/วารสารไว้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 39.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 9.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดหนังสือ/วารสารไว้บริการ ในระดับปานกลาง

3.3.7 สถานที่ให้บริการมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 30.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ ในระดับปานกลาง

3.3.8 สถานที่ให้บริการมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 29.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ

14.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการในระดับปานกลาง

3.3.9 สถานที่ให้บริการมีการจัดโทรทัศน์ไว้บริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 52.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดโทรทัศน์ไว้บริการ ในระดับปานกลาง

3.3.10 สถานที่ให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 43.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 31.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 12.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน ในระดับมาก

3.3.11 สถานที่ให้บริการมีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32.7 มีความพึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 15.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีเวลาเปิด-ปิดบริการที่เหมาะสม ในระดับมาก

ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9
จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของนักศึกษาที่มารับบริการในสำนักทะเบียนและประมวลผล
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สถานที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการขอรับบริการ	6.5 (14)	38.7 (84)	44.7 (97)	8.8 (19)	1.4 (3)	3.40	0.79	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ	5.5 (12)	39.2 (85)	45.6 (99)	8.8 (19)	0.9 (2)	3.40	0.76	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	10.1 (22)	44.7 (97)	40.6 (88)	4.6 (10)	0	3.60	0.73	มาก
สถานที่ให้บริการมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ	5.5 (12)	36.9 (80)	50.7 (110)	6.5 (14)	0.5 (1)	3.41	0.72	มาก
สถานที่ให้บริการมีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	6.0 (13)	36.9 (80)	47.5 (103)	8.8 (19)	0.9 (2)	3.38	0.77	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	3.7 (8)	39.6 (86)	47.0 (102)	9.2 (20)	0.5 (1)	3.37	0.72	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	5.5 (12)	30.9 (67)	48.8 (106)	12.0 (26)	2.8 (6)	3.24	0.84	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการ	4.6 (10)	29.0 (23)	50.7 (110)	14.3 (31)	1.4 (3)	3.21	0.79	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีการจัดโทรทัศน์ไว้บริการ	5.5 (12)	28.1 (61)	52.5 (114)	12.0 (26)	1.8 (4)	3.24	0.80	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน	12.4 (27)	31.3 (68)	43.3 (94)	12.0 (26)	0.9 (2)	3.42	0.89	มาก
สถานที่ให้บริการมีเวลา เปิด-ปิด บริการที่เหมาะสม	15.2 (33)	32.7 (71)	38.2 (83)	12.0 (26)	1.8 (4)	3.48	0.95	มาก

$\bar{X} = 3.38$ S.D. = 0.58

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่านักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.38	0.58	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	3.34	0.57	ปานกลาง
ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	3.30	0.61	ปานกลาง
รวม	3.34	0.52	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษา
ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

การพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้ศึกษาได้สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ศึกษาได้พิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ควรมีการจัดเรียงลำดับผู้มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 31.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 29.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดเรียงลำดับผู้มาติดต่อ ในระดับมาก

4.2 ควรมีการกวดขันตรวศเหมือนธนาคาร กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 36.4 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 31.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 28.1 เห็นด้วยในระดับ

ปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการกวดขันวินัยเหมือนธนาคาร ในระดับมาก

4.3 ควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 19.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วน ในระดับมาก

4.4 ควรมีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการและประกาศให้เห็นชัดเจน กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 43.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 19.8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการและประกาศให้เห็นชัดเจน ในระดับมาก

4.5 ควรมีการจัดทำระบบบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop service) ให้แก่นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 34.1 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 21.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดทำระบบบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop service) ให้แก่นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมาก

4.6 ควรมีการจัดตั้งศูนย์ Hotline บริการแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 37.3 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 21.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดตั้งศูนย์ Hotline บริการแก่นักศึกษา ในระดับมาก

4.7 ควรมีการจัดตั้ง Call Center บริการแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 41.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 20.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดตั้ง Call Center บริการแก่นักศึกษา ในระดับมาก

4.8 ควรมีบริการส่ง SMS ให้ข้อมูล/ข่าวสารแก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 21.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียน

และประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีบริการส่ง SMS ให้ข้อมูล/ข่าวสารแก่นักศึกษา ในระดับมาก

4.9 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ/ข่าวสารผ่านทาง Internet อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 34.1 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 18.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการบริการ/ข่าวสารผ่านทาง Internet อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ในระดับมาก

4.10 ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 30.4 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 19.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 แสดงว่า นักศึกษาที่มา รับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด

4.11 .ควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 32.3 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 20.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่ สำนักทะเบียนและประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในระดับมาก

4.12 .ควรมีการจัดกิจกรรมทางวิชาการให้แก่นักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 39.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.1 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 24.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดกิจกรรมทางวิชาการให้แก่นักศึกษา ในระดับมาก

4.13 ควรมีการจัดนิทรรศการประจำปีเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวผล กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 36.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.7 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 27.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดนิทรรศการประจำปีเกี่ยวกับการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวผล ในระดับมาก

4.14 ควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบริการทางการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 35.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และร้อยละ 24.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับบริการทางการศึกษา ในระดับมาก

4.15 ควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 42.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.3 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 17.1 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างเพียงพอ ในระดับมาก

4.16 ควรมีการขยายเวลาบริการในช่วงเวลาเย็น (16.30-19.30 น.) กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 48.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 24.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง และร้อยละ 23.0 เห็นด้วยในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการขยายเวลาบริการในช่วงเวลาเย็น (16.30-19.30 น.) ในระดับมาก

4.17 ควรมีการขยายเวลาบริการในวันเสาร์ (09.00-16.00 น.) กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 51.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 23.5 เห็นด้วยในระดับมาก และร้อยละ 18.9 เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แสดงว่า นักศึกษาที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มีความคิดเห็นที่ว่าควรมีการขยายเวลาบริการในวันเสาร์ (09.00-16.00 น.) ในระดับมาก

ภาพรวมความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่า นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ในระดับมาก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
 ของนักศึกษาที่มีต่อการพัฒนาการบริการทางการศึกษา
 ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ข้อคิดเห็นต่อการพัฒนา บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ควรมีการจัดเรียงลำดับ ผู้มาติดต่อ	29.5 (64)	37.8 (82)	31.3 (68)	1.4 (3)	0	3.95	0.82	มาก
ควรมีการกวดบัตรคิวเหมือน ธนาคาร	31.3 (68)	36.4 (79)	28.1 (61)	3.7 (8)	0.5 (1)	3.95	0.89	มาก
กรณีที่มีเรื่องเร่งด่วนควรมี เจ้าหน้าที่รับเรื่องโดยเฉพาะ	40.1 (87)	37.8 (82)	19.8 (43)	1.8 (4)	0.5 (1)	4.15	0.83	มาก
ควรมีการกำหนดเวลา มาตรฐานในการให้บริการ และประกาศให้เห็นชัดเจน	35.5 (77)	43.3 (94)	19.8 (43)	1.4 (3)	0	4.13	0.77	มาก
ควรมีการจัดทำระบบบริการ เบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop service) ให้แก่นักศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ	42.9 (93)	34.1 (74)	21.7 (47)	1.4 (3)	0	4.18	0.82	มาก
ควรมีการจัดตั้งศูนย์ Hotline บริการแก่นักศึกษา	39.2 (85)	37.3 (81)	21.7 (47)	1.8 (4)	0	4.14	0.82	มาก
ควรมีการจัดตั้ง Call Center บริการแก่นักศึกษา	41.9 (91)	35.5 (77)	20.3 (44)	2.3 (5)	0	4.17	0.83	มาก
ควรมีบริการส่ง SMS ให้ ข้อมูล/ข่าวสารแก่นักศึกษา	39.6 (86)	32.3 (70)	21.7 (47)	5.1 (11)	1.4 (3)	4.04	0.97	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นต่อการพัฒนา บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการบริการ/ข่าวสารผ่าน ทาง Internet อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	42.9 (93)	34.1 (74)	18.9 (41)	3.2 (7)	0.9 (2)	4.15	0.90	มาก
ควรมีการพัฒนาระบบการ ให้บริการออนไลน์ แบบครบ วงจรอย่างมีประสิทธิภาพ	48.4 (105)	30.4 (66)	19.4 (42)	1.8 (4)	0	4.25	0.83	มาก ที่สุด
ควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการ อย่างมีคุณภาพ	45.2 (98)	32.3 (70)	20.3 (44)	2.3 (5)	0	4.20	0.84	มาก
ควรมีการจัดกิจกรรมทาง วิชาการให้นักศึกษา	34.1 (74)	39.2 (85)	24.4 (53)	2.3 (5)	0	4.05	0.82	มาก
ควรมีการจัดนิทรรศการ ประจำปีเกี่ยวกับการบริการ ทางการศึกษาของสำนัก ทะเบียนและประมวลผล	32.7 (71)	36.9 (80)	27.6 (60)	2.8 (6)	0	4.00	0.85	มาก
ควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้ ความรู้เกี่ยวกับบริการทาง การศึกษา	28.6 (62)	35.5 (77)	24.4 (53)	11.1 (24)	0.5 (1)	3.80	0.99	มาก
ควรมีเจ้าหน้าที่บริการ ช่วงเวลาพักเที่ยงอย่าง เพียงพอเนื่องจากนักศึกษา จะว่างในขณะนั้น	42.4 (92)	37.3 (81)	17.1 (37)	3.2 (7)	0	4.19	0.83	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อคิดเห็นต่อการพัฒนา บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ควรมีการขยายเวลาบริการ ในช่วงเวลาเย็น (16.30- 19.30 น.)	48.4 (105)	23.0 (50)	24.0 (52)	4.6 (10)	0	4.15	0.94	มาก
ควรมีการขยายเวลาบริการ ในวันเสาร์ (09.00-16.00 น.)	51.2 (111)	23.5 (51)	18.9 (41)	6.0 (13)	0.5 (1)	4.19	0.98	มาก

$\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.64

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 217 ชุด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล มธ. ศูนย์รังสิต ได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ จำนวน 86 ชุด คิดเป็นร้อยละ 39.63 ซึ่งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 17.71 ให้ความคิดเห็นเรื่องเกรตออกล่าช้า/ไม่ถูกต้อง รองลงมา ร้อยละ 14.58 ให้ความคิดเห็นเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจา ไม่สุภาพ และ ร้อยละ 10.42 ให้ความคิดเห็นเรื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการ มีไม่เพียงพอ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12
จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ
ของนักศึกษาที่มีต่อการบริการทางการศึกษา
ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านผู้ให้บริการ</u>		
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	14	14.58
- เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม/ไม่สุภาพอ่อนโยน	9	9.38
- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ	6	6.25
- เจ้าหน้าที่อธิบายไม่เข้าใจ	3	3.13
<u>ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ</u>		
- บริการล่าช้า ไม่สะดวก	5	5.21
- แยกเคาน์เตอร์บริการเป็นเรื่อง ๆ มากกว่านี้	4	4.17
- อยากให้มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	3	3.13
- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ทั่วถึง	2	2.08
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์อธิบายไม่ชัดเจน/รูปแบบไม่ดึงดูดใจ	2	2.08
<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>		
- คอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการมีไม่เพียงพอ-โทรศัพท์ติดต่อยาก	106	10.42
- ขยายเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ/ในวันหยุด	6	6.25
- อยากให้มีบริการส่ง SMS ข่าวสารให้นักศึกษาทราบ	1	1.04
- อยากให้มีบัตรคิว	1	1.04
<u>ด้านอื่น ๆ</u>		
- เกรดออกล่าช้า/ไม่ถูกต้อง	17	17.71
- ให้บริการได้ดีในระดับหนึ่งแล้ว	3	3.13
- ค่าบริการแพง	1	1.04
- การติดต่อสื่อสารกับคณะต่าง ๆ ไม่ดี	1	1.04
- ระบบอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยครั้ง	1	1.04
- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ดีกว่านี้	1	1.04
รวม	96	100

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ผู้ศึกษาได้กำหนด เพศ ภูมิภาคฯ ปี คณะ ในส่วนที่ 1 นำมาเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนที่ 3 และเปรียบเทียบความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการในส่วนที่ 4 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.36$ และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ $\bar{X} = 3.33$ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างด้วย t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความ พึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง
เพศกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	89	3.36	0.56	0.68	0.397
หญิง	128	3.33	0.58		

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอน/กระบวนการให้บริการเท่ากัน $\bar{X} = 3.30$ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างด้วย t-test

พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	89	3.30	0.62	0.97	0.731
หญิง	128	3.30	0.62		

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.43$ และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ $\bar{X} = 3.34$ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างด้วย t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	89	3.43	0.59	0.31	0.796
หญิง	128	3.34	0.57		

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาพบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด $\bar{X} = 3.36$ และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม $\bar{X} = 3.32$ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างด้วย t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับ
ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	89	3.36	0.53	0.61	0.832
หญิง	128	3.32	0.52		

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ พบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสูงสุด $\bar{X} = 4.15$ และเพศชายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ $\bar{X} = 4.03$ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างด้วย t-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเพศกับ
ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	89	4.03	0.68	0.19	0.296
หญิง	128	4.15	0.60		

ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิฐานะกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างภูมิฐานะที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะอยู่จังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการสูงสุด $\bar{X}=3.41$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะอยู่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการเท่ากัน $\bar{X} = 3.30$ (ตารางที่ 4.18) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าภูมิฐานะต่างกันมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.18
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างภูมิฐานะ
กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ภูมิฐานะ	N	$\bar{X}$	S.D.
กรุงเทพมหานคร	79	3.30	0.54
เขตปริมณฑล	56	3.30	0.55
จังหวัดอื่น ๆ	82	3.41	0.62
รวม	217	3.34	0.57

ตารางที่ 4.19

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.565	0.283	0.866	0.422
ภายในกลุ่ม	214	69.888	0.327		
รวม	216	70.454			

ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่จังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสูงสุด $\bar{X}=3.36$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่เขตปริมณฑล มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการต่ำสุด $\bar{X}=3.24$ (ตารางที่ 4.20) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าภูมิลำนาย่างกันมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.20

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างภูมิลำนากับ
ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

ภูมิลำนาย	N	$\bar{X}$	S.D.
กรุงเทพมหานคร	79	3.27	0.59
เขตปริมณฑล	56	3.24	0.62
จังหวัดอื่น ๆ	82	3.36	0.64
รวม	217	3.30	0.61

ตารางที่ 4.21

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.586	0.293	0.775	0.462
ภายในกลุ่ม	214	80.894	0.378		
รวม	216	81.480			

ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างภูมิลำนากับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่กรุงเทพมหานครและจังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุด $\bar{X} = 3.38$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่เขตปริมณฑล มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่ำสุด $\bar{X} = 3.36$ (ตารางที่ 4.22) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าภูมิลำนาย่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.22

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างภูมิลำนากับ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภูมิลำนาย	N	$\bar{X}$	S.D.
กรุงเทพมหานคร	79	3.38	0.63
เขตปริมณฑล	56	3.36	0.54
จังหวัดอื่น ๆ	82	3.38	0.56
รวม	217	3.38	0.58

ตารางที่ 4.23
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างภูมิภาคกับความพึงพอใจด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.035	0.017	0.052	0.949
ภายในกลุ่ม	214	71.860	0.336		
รวม	216	71.895			

ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิภาคกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างภูมิภาคที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง กับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด $\bar{X} = 3.38$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอยู่เขตปริมณฑล มีความพึงพอใจในภาพรวม ต่ำสุด $\bar{X} = 3.30$ (ตารางที่ 4.24) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าภูมิภาคต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.24
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างภูมิลำเนา
กับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

ภูมิลำเนา	N	$\bar{X}$	S.D.
กรุงเทพมหานคร	79	3.32	0.51
เขตปริมณฑล	56	3.30	0.51
จังหวัดอื่น ๆ	82	3.38	0.54
รวม	217	3.34	0.52

ตารางที่ 4.25

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ภูมิลำนากับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	0.290	0.145	0.533	0.588
ภายในกลุ่ม	214	58.172	0.272		
รวม	216	58.462			

ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิลำนากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างภูมิลำนากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่จังหวัดอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสูงสุด $\bar{X}=4.24$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำนายู่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการต่ำสุด $\bar{X}=3.96$ (ตารางที่ 4.26) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าภูมิลำนาย่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการแตกต่างกัน โดยจังหวัดอื่น ๆ มีความคิดเห็นมากกว่ากรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.26

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างภูมิลำนากับ
ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

ภูมิลำนาย	N	$\bar{X}$	S.D.
กรุงเทพมหานคร	79	3.96	0.66
เขตปริมณฑล	56	4.09	0.63
จังหวัดอื่น ๆ	82	4.24	0.58
รวม	217	4.10	0.63

ตารางที่ 4.27

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ภูมิลำเนากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2	3.252	1.626	4.153	0.017*
ภายในกลุ่ม	214	83.799	0.392		
รวม	216	87.052			

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างชั้นปีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้าน ผู้ให้บริการ สูงสุด $\bar{X} = 3.45$ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการต่ำสุด $\bar{X} = 3.26$ (ตารางที่ 4.28) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.28

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างชั้นปี
กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	S.D.
ชั้นปีที่ 1	27	3.45	0.70
ชั้นปีที่ 2	51	3.26	0.56
ชั้นปีที่ 3	101	3.37	0.53
ชั้นปีที่ 4	38	3.30	0.59
รวม	217	3.34	0.57

ตารางที่ 4.29

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ชั้นปีกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	0.821	0.274	0.837	0.475
ภายในกลุ่ม	213	69.633	0.327		
รวม	216	70.454			

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างชั้นปีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสูงสุด $\bar{X}=3.42$ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการต่ำสุด $\bar{X}=3.16$ (ตารางที่ 4.30) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.30

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างชั้นปีกับ
ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	S.D.
ชั้นปีที่ 1	27	3.42	0.67
ชั้นปีที่ 2	51	3.16	0.68
ชั้นปีที่ 3	101	3.33	0.56
ชั้นปีที่ 4	38	3.31	0.63
รวม	217	3.30	0.61

ตารางที่ 4.31

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ชั้นปีกับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.522	0.507	1.351	0.259
ภายในกลุ่ม	213	79.958	0.375		
รวม	216	81.480			

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างชั้นปีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.48$ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่ำสุด $\bar{X} = 3.26$ (ตารางที่ 4.32) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.32

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างชั้นปีกับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	S.D.
ชั้นปีที่ 1	27	3.48	0.58
ชั้นปีที่ 2	51	3.26	0.58
ชั้นปีที่ 3	101	3.42	0.55
ชั้นปีที่ 4	38	3.34	0.64
รวม	217	3.38	0.58

ตารางที่ 4.33

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ชั้นปีกับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.151	0.384	1.156	0.328
ภายในกลุ่ม	213	70.743	0.332		
รวม	216	71.895			

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มี
นัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างชั้นปีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวม
ความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจใน
ภาพรวมสูงสุด $\bar{X} = 3.45$ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำสุด $\bar{X} = 3.23$
(ตารางที่ 4.34) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 แสดงว่าชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.34

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างชั้นปี
กับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	S.D.
ชั้นปีที่ 1	27	3.45	0.58
ชั้นปีที่ 2	51	3.23	0.52
ชั้นปีที่ 3	101	3.37	0.48
ชั้นปีที่ 4	38	3.32	0.56
รวม	217	3.34	0.52

ตารางที่ 4.35

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ชั้นปีกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	1.106	0.369	1.369	0.253
ภายในกลุ่ม	213	57.356	0.269		
รวม	216	58.462			

ความสัมพันธ์ระหว่างชั้นปีกับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มี
นัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างชั้นปีที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความคิดเห็น
ต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อการพัฒนา
บริการสูงสุด $\bar{X} = 4.24$ และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการต่ำสุด
 $\bar{X} = 3.88$ (ตารางที่ 4.36) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่
4.37)

ตารางที่ 4.36

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างชั้นปี
กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

ชั้นปี	N	$\bar{X}$	S.D.
ชั้นปีที่ 1	27	3.88	0.62
ชั้นปีที่ 2	51	4.06	0.71
ชั้นปีที่ 3	101	4.17	0.61
ชั้นปีที่ 4	38	4.11	0.59
รวม	217	4.10	0.63

ตารางที่ 4.37
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
ชั้นปีกับความพึงพอใจต่อการพัฒนาบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	3	2.015	0.672	1.683	0.172
ภายในกลุ่ม	213	85.036	0.399		
รวม	216	87.052			

ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะพยาบาลศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.78$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่สถาบันเทคโนโลยี นานาชาติสิรินธร มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการต่ำสุด $\bar{X} = 2.74$ (ตารางที่ 4.38) เมื่อทำการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคณะที่ศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.39)

ตารางที่ 4.38
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคณะที่ศึกษา
กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
พยาบาลศาสตร์	17	3.78	0.49
ศิลปกรรมศาสตร์	3	3.77	0.45
ศิลปศาสตร์	10	3.68	0.49
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	3.68	0.46
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	3.51	0.49
วิศวกรรมศาสตร์	45	3.37	0.64
นิติศาสตร์	11	3.33	0.79

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
แพทยศาสตร์	12	3.30	0.50
ทันตแพทยศาสตร์	12	3.29	0.51
สาธารณสุขศาสตร์	11	3.22	0.51
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	3.20	0.54
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	3.17	0.48
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	3.15	0.56
รัฐศาสตร์	3	3.14	0.40
เศรษฐศาสตร์	1	3.05	0
สหเวชศาสตร์	22	3.03	0.49
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	2.95	0.32
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	1	2.74	0
รวม	217	3.34	0.57

ตารางที่ 4.39

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
คณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	17	10.864	0.639	2.134	0.007*
ภายในกลุ่ม	199	59.589	0.299		
รวม	216	70.454			

ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มี
นัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับ
ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 3.90$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะเศรษฐศาสตร์มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการต่ำสุด $\bar{X} = 2.71$ (ตารางที่ 4.40) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคณะที่ศึกษาต่างมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.41)

ตารางที่ 4.40

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคณะที่ศึกษา
กับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ศิลปกรรมศาสตร์	3	3.90	0.58
พยาบาลศาสตร์	17	3.73	0.50
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	3.64	0.30
ศิลปศาสตร์	10	3.50	0.43
แพทยศาสตร์	12	3.32	0.77
วิศวกรรมศาสตร์	45	3.31	0.69
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	3.31	0.46
สาธารณสุขศาสตร์	11	3.30	0.58
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	3.29	0.74
ทันตแพทยศาสตร์	12	3.29	0.52
นิติศาสตร์	11	3.27	0.77
รัฐศาสตร์	3	3.24	0.73
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	3.14	0.29
สหเวชศาสตร์	22	3.08	0.44
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	3.08	0.70
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	3.03	0.40
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	1	3.00	0
เศรษฐศาสตร์	1	2.71	0
รวม	217	3.30	0.61

ตารางที่ 4.41
การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างคณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/
กระบวนการให้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	17	8.318	0.489	1.331	0.176
ภายในกลุ่ม	199	73.162	0.368		
รวม	216	81.480			

ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะศิลปกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการสูงสุด $\bar{X} = 4.03$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะเศรษฐศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำสุด $\bar{X} = 3.16$ (ตารางที่ 4.42) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคณะที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.43)

ตารางที่ 4.42
จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคณะที่ศึกษากับ
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ศิลปกรรมศาสตร์	3	4.03	0.76
พยาบาลศาสตร์	17	3.77	0.51
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	3.75	0.25

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	3.50	0.54
ศิลปศาสตร์	10	3.48	0.58
วิศวกรรมศาสตร์	45	3.45	0.61
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	3.45	0.55
นิติศาสตร์	11	3.39	0.41
สาธารณสุขศาสตร์	11	3.36	0.57
แพทยศาสตร์	12	3.32	0.71
รัฐศาสตร์	3	3.30	0.29
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	3.27	0.40
ทันตแพทยศาสตร์	12	3.27	0.45
สหเวชศาสตร์	22	3.19	0.43
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	3.18	0.67
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	3.11	0.64
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	1	3.00	0
เศรษฐศาสตร์	1	2.55	0
รวม	217	3.38	0.58

ตารางที่ 4.43

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างคณะที่ศึกษากับความพึงพอใจด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวก

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	17	9.024	0.531	1.680	0.049*
ภายในกลุ่ม	199	62.870	0.316		
รวม	216	71.895			

ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการ มีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะศิลปกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด $\bar{X}=3.90$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะเศรษฐศาสตร์มีความพึงพอใจในภาพรวมต่ำสุด $\bar{X}=2.77$ (ตารางที่ 4.44) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคณะที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน (ตารางที่ 4.45)

ตารางที่ 4.44

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคณะที่ศึกษากับ
ภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ศิลปกรรมศาสตร์	3	3.90	0.56
พยาบาลศาสตร์	17	3.76	0.40
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	3.69	0.24
ศิลปศาสตร์	10	3.56	0.39
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	3.42	0.41
วิศวกรรมศาสตร์	45	3.38	0.60
นิติศาสตร์	11	3.33	0.62
แพทยศาสตร์	12	3.31	0.62
สาธารณสุขศาสตร์	11	3.29	0.49
ทันตแพทยศาสตร์	12	3.28	0.42
รัฐศาสตร์	3	3.23	0.43
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	3.21	0.56
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	3.20	0.32
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	3.17	0.15

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	3.12	0.53
สหเวชศาสตร์	22	3.10	0.40
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติและสิรินธร	1	2.91	0
เศรษฐศาสตร์	1	2.77	0
รวม	217	3.34	0.52

ตารางที่ 4.45

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
คณะที่ศึกษากับภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	17	8.630	0.508	2.027	0.011*
ภายในกลุ่ม	199	49.832	0.250		
รวม	216	58.462			

ความสัมพันธ์ระหว่างคณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

จากผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบการมีนัยสำคัญโดยค่า F-test เปรียบเทียบระหว่างคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างกับความความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะเศรษฐศาสตร์มีความความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสูงสุด $\bar{X} = 4.41$ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่คณะศิลปศาสตร์มีความความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการต่ำสุด $\bar{X} = 3.82$ (ตารางที่ 4.46) เมื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคณะที่ศึกษาต่างก็มีความความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 4.47)

ตารางที่ 4.46

จำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคณะที่ศึกษากับ
ความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

คณะที่ศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
เศรษฐศาสตร์	1	4.41	0
พยาบาลศาสตร์	17	4.39	0.59
ทันตแพทยศาสตร์	12	4.33	0.64
ศิลปกรรมศาสตร์	3	4.33	0.59
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	4.29	0.60
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี	5	4.24	0.74
สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	4	4.18	0.59
สหเวชศาสตร์	22	4.16	0.63
สาธารณสุขศาสตร์	11	4.13	0.64
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์	8	4.08	0.64
วิศวกรรมศาสตร์	45	4.07	0.66
แพทยศาสตร์	12	3.99	0.54
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	4	3.97	0.28
รัฐศาสตร์	3	3.96	0.84
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	1	3.94	0
นิติศาสตร์	11	3.90	0.68
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	26	3.84	0.64
ศิลปศาสตร์	10	3.82	0.73
รวม	217	4.10	0.63

ตารางที่ 4.47

การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง
คณะที่ศึกษากับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	17	6.758	0.398	0.985	0.476
ภายในกลุ่ม	199	80.294	0.403		
รวม	216	87.052			

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ภูมิฐานะที่แตกต่างกันของนักศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P = 0.017$)
 2. คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของนักศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P = 0.007$)
 3. คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของนักศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P = 0.049$)
 4. คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันของนักศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($P = 0.011$)
- สำหรับเพศ และชั้นปี ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ (ตารางที่ 4.48)

ตารางที่ 4.48

สรุปการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ข้อมูลทั่วไป ของนักศึกษา	ความพึงพอใจ				ความคิดเห็น ต่อการพัฒนา บริการ
	ด้านผู้ ให้บริการ	ด้านขั้นตอน/ กระบวนการ ให้บริการ	ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม	
1. เพศ	0.397	0.731	0.796	0.832	0.296
2. ภูมิลำเนา	0.422	0.462	0.949	0.588	0.017*
3. ชั้นปี	0.475	0.259	0.328	0.253	0.172
4. คณะที่ศึกษา	0.007*	0.176	0.049*	0.011*	0.476

หมายเหตุ - มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร $P < 0.05$

- ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร $P > 0.05$

ส่วนที่ 7 การอภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ จากการศึกษพบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กชกร ศุภศรีพันธ์เพ็ญ (2548) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กล่าวถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้เกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=3.63$) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X}=3.58$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ ($\bar{X}=3.49$) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ (2546) ที่กล่าวถึงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่บุคลากรแต่งกายที่เหมาะสม และสนับสนุนกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีที่กล่าวถึงใน สมพร สุทัศนีย์ (2537) ที่กล่าวว่า “จะต้องเป็นผู้ที่ไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นได้นับว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประการที่สำคัญคือรู้ความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการในขณะนั้น คือ ผู้มารับบริการต้องการความถูกต้องยุติธรรม ผู้รับบริการต้องการได้รับความช่วยเหลือเท่าเทียมกับผู้อื่น และได้รับความยุติธรรมคือ “ใครมาก่อนต้องได้รับการก่อน” ถ้ามาก่อนแล้วได้รับการที่หลังก็จะรู้สึกไม่พอใจเพราะถือว่าไม่ได้รับความยุติธรรม”

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X}=3.08$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและประมวลผลยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ สนับสนุนกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีที่กล่าวถึงใน สมพร สุทัศนีย์ (2537) ที่กล่าวว่า จะต้องเป็นคนมีความกระตือรือร้น การมีความกระตือรือร้นในการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญและมีความพึงพอใจ เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือตื่นตัวอยู่เสมอที่จะพูดหรือติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และพอใจที่จะเป็นผู้ให้ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม อีกทั้งเป็นผู้ที่ห่วงใยอาทรต่อผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกที่จะช่วยเหลือผู้อื่นรวมทั้งการแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วย

นอกจากนี้ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ ที่กล่าวถึงใน จิรติศักดิ์ วาสะศิริ (2545) ที่กล่าวว่า “การบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะต้องประกอบด้วย Enthuse คือมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอและ Readiness คือ มีความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา”

2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.39$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.36$) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.35$) สนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กล่าวถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ที่กล่าวว่า “กระบวนการบริการ เป็นส่วน

สำคัญการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” และสนับสนุนแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจที่กล่าวถึงใน อุบลพันธ์ วัฒนา (2547) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับ การสนองตอบ ความต้องการที่เกิดขึ้นที่ให้บริการ คือ ความรวดเร็วที่ได้รับบริการ สามารถบริการได้โดย ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน และมีคุณภาพของบริการ คือ ความถูกต้อง เพียงตรง ได้ข้อมูลที่ สำคัญ เป็นธรรมและเสมอภาค

นอกจากนี้ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย สนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กล่าวถึงใน กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร (2548) คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน และคุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการหรือไม่ หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิด ความพอใจมาก

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.19$) แสดงให้เห็นว่าสำนักทะเบียนและประมวลผลยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง สนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กล่าวถึงใน กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร (2548) เป็น 1 ใน 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือที่การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ และของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) ที่กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ คือการเข้าถึงบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการสื่อสารชี้แจงลักษณะงานบริการและอธิบายขั้นตอนการบริการ

3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร (2548) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัย ห้วยเขยวเฉลิมพระเกียรติ ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ เขมชาติ หวังกิจจามร (2545) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย และสนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กล่าวถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ที่กล่าวว่า สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจาย

สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบ ($\bar{X}=3.60$) เวลาเปิด-ปิดสถานที่มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.48$) มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน ($\bar{X}=3.42$) สนับสนุนองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพที่กล่าวถึงใน จิรติศักดิ์ วาสะศิริ (2545) ที่กล่าวว่า “การบริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย Cleanliness คือคำนึงถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์และตัวผู้ให้บริการ”

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การจัดคอมพิวเตอร์ไว้บริการ ($\bar{X}=3.21$) แสดงให้เห็นว่าสำนักทะเบียนและประมวลผลจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการไม่เพียงพอ สนับสนุนความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) ที่กล่าวว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ คือ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ”

4. ความพึงพอใจในภาพรวม จากการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า สำนักทะเบียนและประมวลผลควรปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานด้านการบริการนักศึกษา ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่จะสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5. ข้อคิดเห็นของนักศึกษาต่อการพัฒนาบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล จากการศึกษาพบว่านักศึกษาที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.25$) ควรมีการพัฒนาระบบ e-service ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.20$) แสดงให้เห็นว่านักศึกษาต้องการระบบการบริการที่รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เขมชาติ หวังกิจจามร (2545) ที่กล่าวว่านักศึกษาของวิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษามีความต้องการให้วิทยาลัยนำเทคโนโลยีด้าน IT เข้ามาช่วยในการจัดระบบในด้านข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ระบบฐานข้อมูลและช่องทางบริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่จะช่วยเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษา และสอดคล้องกับ

นโยบายการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะออกแบบและสร้างระบบการติดต่อออนไลน์ พร้อมทั้งพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์เพื่อให้สามารถสนับสนุนการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร นอกจากนี้ยังสนับสนุนแนวคิดของมิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ, 2546) ที่กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประเพณีควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน อย่างเพียงพอ และควรขยายเวลาบริการในวันเสาร์ ($\bar{X}=4.19$) แสดงให้เห็นว่าความต้องการของนักศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานด้านการบริการนักศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่ต้องการเพิ่มช่องทาง และขยายระยะเวลาการติดต่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาแต่ละกลุ่ม

6. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา กับ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลในแต่ละด้าน จาก การศึกษาพบว่า เพศ ภูมิภาค และชั้นปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทุกด้าน และขณะที่ ศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าคณะพยาบาลศาสตร์มีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการสูงสุด สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธรมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการต่ำสุด คณะศิลปกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมสูงสุด คณะเศรษฐศาสตร์มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำสุด และในภาพรวมต่ำสุด และจากการศึกษาพบว่า คณะที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542) ที่กล่าวถึงคณะที่ศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องในประเด็นเพศและชั้นปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของกชกร ศุภศรีพันธเพียร (2548) ที่กล่าวถึงว่าเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องในประเด็นชั้นปีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ คณะที่ศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ที่มีต่อความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสำนักทะเบียนและประมวลผล เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา ไม่มี

ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ แต่ภูมิลำเนา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดอื่น ๆ (ยกเว้นเขตปริมณฑล) มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสูงสุด และนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการต่ำสุด แสดงให้เห็นว่านักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดให้ความสำคัญหรือมีความคาดหวังต่อการจัดบริการ/พัฒนาบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลในอันที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด และสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานด้านการบริการนักศึกษา ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ที่จะสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง