

### บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา รายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้รับบริการ

ศูนย์การศึกษาดรุณพิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัย : เกศศิริ บัณฑิต

ปีที่ทำวิจัย : 2549

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา รายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค ของผู้รับบริการ ด้านการสนองความต้องการ ด้านต้นทุนการศึกษา ด้านความสะดวกและด้านการติดต่อสื่อสารและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาทั้งสี่ด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการศึกษา ประสบการณ์ศึกษาและผลการศึกษาเฉลี่ยสะสม

ประชากรคือนักศึกษาที่ลงทะเบียนและเข้ารับบริการการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภคตลอดภาคเรียน 2 ปีการศึกษา 2548 จำนวน 181 คน เครื่องมือคือมาตราวัดความพึงพอใจ ลิเคิร์ท 5 ระดับ ประมวลผลด้วย SPSS ใช้สถิติค่าพารามิเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

- 1 ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา รายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้รับบริการอยู่ระดับพึงพอใจมาก ผลรายด้านนั้นผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านการสนองความต้องการและด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ด้านต้นทุนการศึกษาและด้านความสะดวกมีความพึงพอใจระดับมาก
- 2 ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ต่อการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค ในขณะที่ผู้รับบริการหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก
- 3 ผู้รับบริการอายุน้อยกว่า 22 ปีมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค ในขณะที่ผู้รับบริการอายุ 22 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 ผู้รับบริการที่เรียนอย่างเดียวกับผู้รับบริการที่เรียนและทำงานด้วยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ต่อการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค เหมือนกัน
- 5 ผู้รับบริการที่มีพื้นฐานความรู้ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ต่อการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีพื้นฐานความรู้มีความพึงพอใจระดับมาก
- 6 ผู้รับบริการที่คะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 3.00 มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการจัดการศึกษารายวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค ในขณะที่ผู้รับบริการที่คะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไปมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

## ABSTRACT

**Title** : The Consumer's Satisfaction towards a Teaching Management  
in Consumer Behavior Classes at Darun Pittaya campus,  
Suan Sunandha Rajabhat University.

**Researcher** : Gesiree Panthura

**Year** : 2006

---

The purpose of this research was two folds. First, It aimed to study the consumer's satisfaction towards a teaching management in Consumer Behavior classes regarding consumer solution, consumer cost, convenience and communication ; second to investigate those of satisfaction level effects classified by gender, age, education status, education background and grade point average.

The population consisted of 181 students as consumers who registered to the consumer behavior subject and attended class in the second semester of academic year 2005. The research instrument used for data collection was Likert's satisfaction 5 scales . Data processing tool was SPSS for window. The parameter statistics have been used for data analysis report.

The findings of this research were as follows:

1. The satisfaction of consumers for teaching management in consumer behavior classes were high in overall level. Consideration for each aspects : consumer solution and consumer cost aspects were highest level, but convenience and communication aspect were high level.
2. The satisfaction of male consumer for teaching management in consumer behavior classes were highest level but female consumer were high level.
3. The satisfaction of consumer age under 22 year for teaching management in consumer behavior classes were high level but consumer age up 22 were highest level.
4. Both the consumers studying only and the persons working while studying have the same highest satisfaction.
5. The consumers who had education background were satisfied with teaching management in consumer behavior class at highest level, but no previous background were high level.
6. The consumers with G.P.A. lower than 3.00 were satisfied with teaching management in consumer behavior subject at high level. But the consumers with G.P.A. 3.00 up were satisfied at highest level.