

**CUSTOMER SATISFACTION STUDY ON REGISTRATION INFORMATION SYSTEM OF THE YOUNG BUDDHIST ASSOCIATION OF THAILAND UNDER THE ROYAL PATRONAGE (YBAT)**

TIDATIP DOKMAI 5036654 EGTI/M

M.Sc. (TECHONOLOGY OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT)

THEMATIC PAPER ADVISORY COMMITTEE: PORNCHAI CHANYAGON, D.Sc  
(COMPUTER ENGINEERING), PANYA KAIMUK, M.D.,

**ABSTRACT**

The study was conducted for comparison between expectation and satisfaction of customers towards the registration system, in order to make recommendations for service system improvement.

The research sample consisted of the practitioners in five Dharma courses, a total of 500 practitioners. A questionnaire was constructed by the researcher as the tool to gather data; analysis included descriptive statistics (percentages, arithmetic means and standard deviations) whereas independent sample t-tests were employed in testing correlation between two groups and F-tests (One way ANOVA) were applied for testing differences of more than two groups, having statistical significance 0.05.

The results of this study revealed that the majority of customers at YBAT expected to be able to complete the room reservation for practicing Dharma within 1 minute. Their expectations of the registration and reservation system were also high. Moreover, they were highly satisfied with registration and room reservation completed within 3 minutes.

Findings related to the hypothesis indicated that there were no differences among customers at YBAT by gender, educational level, occupation, earlier practicing of Dharma, or technology usage experience, in expectations concerning the registration and room reservation system. The differences involved customers of computer services for the INTERNET, E-MAIL, and using Digital and MP3 with statistical significance ( $p < .05$ ).

As for hypothesis results related to the customers' satisfaction, there were no differences except by gender ( $p < .05$ ).

**KEY WORDS: SATISFACTION / REGISTER SYSTEM/ ROOM RESERVATION**

169 pages

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบลงทะเบียนของยุวพุทธิกสมาคมแห่งประเทศไทย  
ในพระบรมราชูปถัมภ์

CUSTOMER SATISFACTION STUDY ON REGISTRATION INFORMATION SYSTEM OF  
THE YOUNG BUDDHIST ASSOCIATION OF THAILAND UNDER THE ROYAL  
PATRONAGE (YBAT)

ธิดาทิพย์ ดอกไม้ 5036654 EGTI/M

วท.ม (เทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: พรชัย ชันษากร, D.Sc (COMPUTER ENGINEERING),  
ปัญญา ไช้มุก, M.D.

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบลงทะเบียนของยุวพุทธฯ” มี  
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อระบบการ  
ลงทะเบียน เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของยุวพุทธฯ

กลุ่มประชากรของการวิจัยในครั้งนี้เป็นกลุ่มที่เป็นผู้ปฏิบัติธรรม จำนวน 5 หลักสูตร  
โดยได้แจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าปฏิบัติธรรม รวมทั้งสิ้น 500 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม  
ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติพรรณนา ส่วนสถิติที่ใช้ทดสอบ  
ความสัมพันธ์ ได้แก่ T-Test และค่า F-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคาดหวังว่าการลงทะเบียนเข้าปฏิบัติ  
ธรรมและการจองห้องพักเสร็จสิ้นภายใน 1 นาที โดยมีความคาดหวังต่อระบบการลงทะเบียน ด้าน  
ลงทะเบียนเข้าปฏิบัติธรรม และด้านจองห้องพัก คิดเป็นระดับมาก ในเรื่องความพึงพอใจ พบว่า  
สามารถลงทะเบียนเข้าปฏิบัติธรรมและจองห้องพักเสร็จสิ้นภายใน 3 นาที โดยมีความพึงพอใจ ด้าน  
การลงทะเบียนเข้าปฏิบัติธรรม และลงทะเบียนจองห้องพัก คิดเป็นระดับมาก ส่วนผลการทดสอบ  
สมมติฐาน ผู้ใช้บริการ ที่มีปัจจัยภูมิหลังแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบลงทะเบียนเข้าปฏิบัติ  
ธรรมและจองห้องพักไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ  
การลงทะเบียนจองห้องพักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05