

บทที่ 4

ผลวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพของบริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยประเมินจากคุณภาพการให้บริการทางเว็บไซต์ ซึ่งวัดระดับการจากการให้บริการ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การวิเคราะห์ผลจากความคาดหวังก่อนใช้บริการ และการรับรู้จริงหลังการใช้บริการ และปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์นั้น แบ่งได้เป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม และได้มีการนำแบบสอบถามทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด พบว่า ครรชนีวัดความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในคำถามด้านประสิทธิภาพ มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.825 ด้านความสามารถของระบบ มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.754 ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.831 ด้านความเป็นส่วนตัว มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.801 ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.814 และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.768 โดยคำถามในแต่ละด้านมีค่าความเที่ยงตรงมากกว่า 0.70 จึงมีความน่าเชื่อถือในการนำแบบสอบถามไปใช้เพื่อทำการทดสอบคุณภาพในการวิจัย (Nunnally, 1978) ดังนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 430 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ/สังกัด โดยใช้สถิติภาคบรรยาย (Descriptive statistics)

4.2 การวิเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยใช้สถิติภาคบรรยาย (Descriptive statistics)

4.3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ/สังกัด ที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ โดยใช้สถิติภาคบรรยาย (Descriptive statistics)

4.4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้กับปัจจัยคุณภาพการบริการเว็บไซต์ โดยใช้สถิติภาคอ้างอิง (Inference statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ T-test และการวิเคราะห์ (Anova)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ด้านคุณภาพการบริการเว็บไซต์ที่มีผลต่อความคาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multi Regression Analysis)

4.6 การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์จาก ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้

4.7 การวิเคราะห์ความต้องการรูปแบบการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ (เพิ่มเติม) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาข้อมูลส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะ/สังกัด ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1

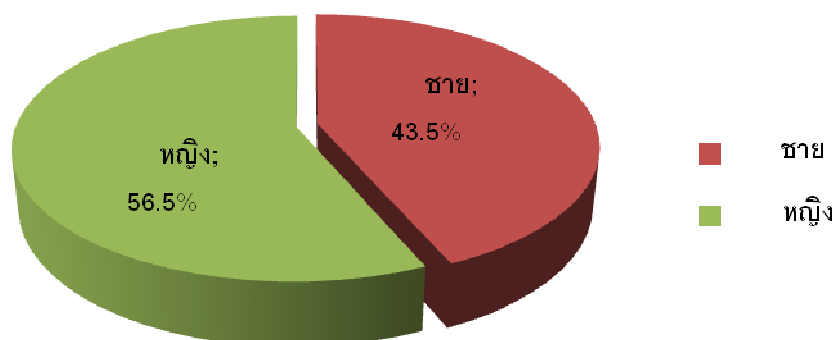
แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 430)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	43.5
หญิง	243	56.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	217	50.5
21-25 ปี	212	49.3
26-30 ปี	1	0.2
มากกว่า 30 ปี	0	0
ระดับการศึกษา		
ปีที่ 1	173	40.2
ปีที่ 2	28	6.5
ปีที่ 3	221	51.4
ปีที่ 4	8	1.9
คณะ/สังกัด		
ครุศาสตร์	14	3.3
พยาบาลศาสตร์	4	0.9
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	84	19.5
วิทยาการจัดการ	255	59.3
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	73	17.0

ภาพที่ 4.1

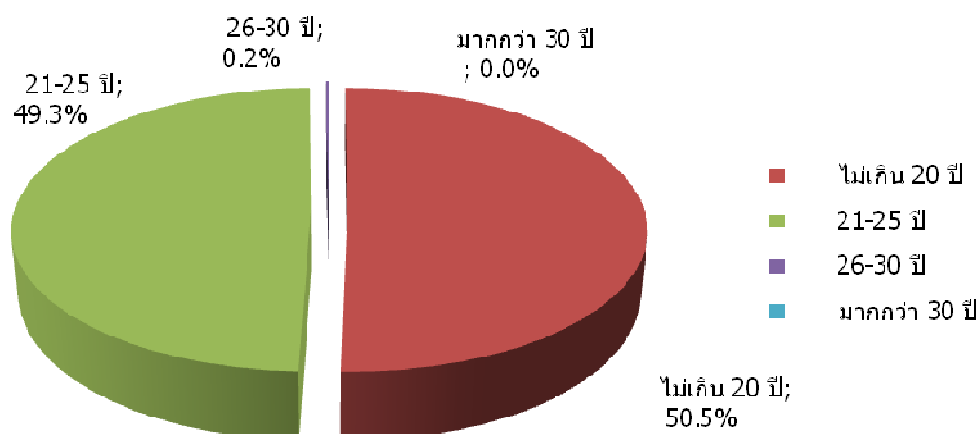
แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 430 คน พบว่าผู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ

ภาพที่ 4.2

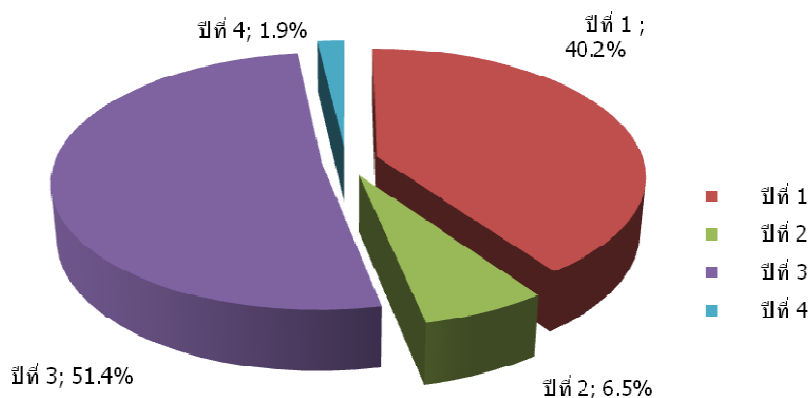
แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 และอายุ 26-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

ภาพที่ 4.3

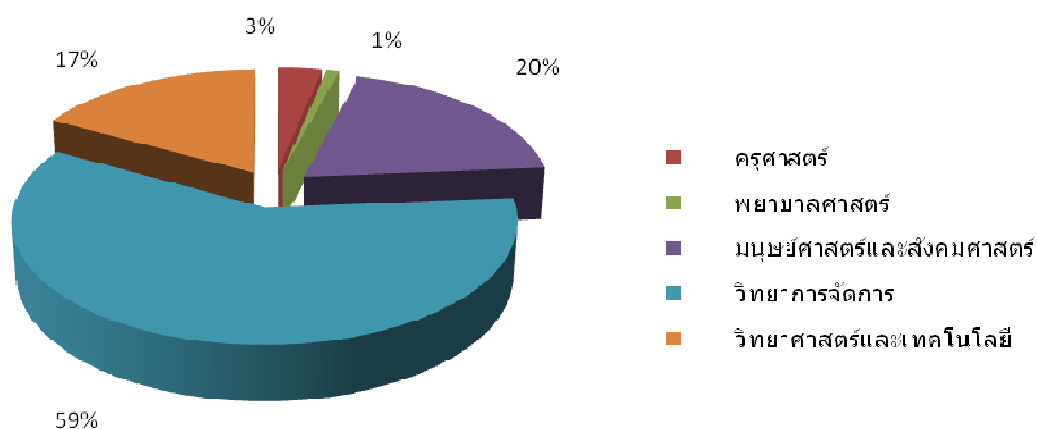
แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ภาพที่ 4.4

แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ/สังกัด



คณะ/สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17 คณะครุศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และคณะแพทยศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์

ในส่วนที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานบริการระบบทะเบียนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เมนูการใช้งานของระบบทะเบียนออนไลน์ จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยที่การเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ และช่วงระยะเวลาที่เข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2

แสดงร้อยละของการใช้งานเมนูในระบบทะเบียนออนไลน์ (N=430)

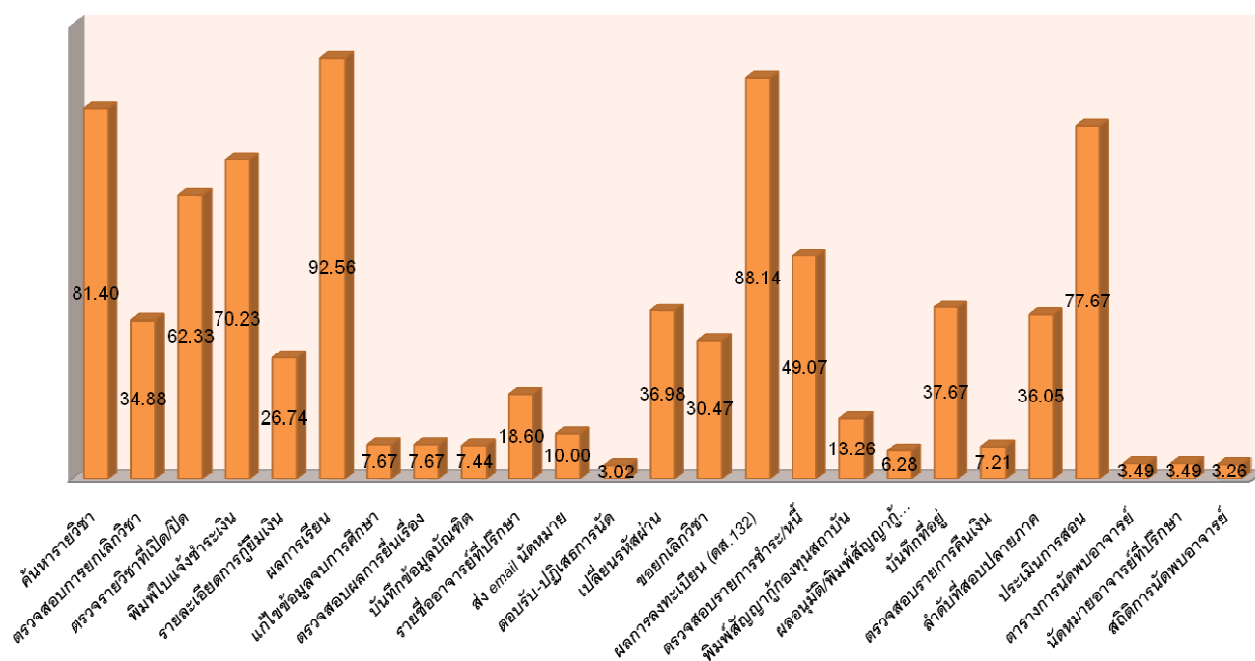
เมนูระบบทะเบียนออนไลน์	จำนวน (คน/ตัวเลือก)	ร้อยละ
ค้นหารายวิชา	350	81.40
ตรวจสอบการยกเลิกวิชา	150	34.88
ตรวจรายวิชาที่เปิด/ปิด	268	62.33
พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน	302	70.23
รายละเอียดการกู้ยืมเงิน	115	26.74
ผลการเรียน	398	92.56
แก้ไขข้อมูลจบการศึกษา	33	7.67
ตรวจสอบผลการยื่นเรื่อง	33	7.67
บันทึกข้อมูลบัณฑิต	32	7.44
รายชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา	80	18.60
ส่ง email นัดหมาย	43	10.00
ตอบรับ-ปฏิเสธการนัด	13	3.02
เปลี่ยนรหัสผ่าน	159	36.98
ขอยกเลิกวิชา	131	30.47
ผลการลงทะเบียน (ดส.132)	379	88.14
ตรวจสอบรายการชำระ/หนี้	211	49.07
พิมพ์สัญญากู้กองทุนสถาบัน	57	13.26
ผลอนุมัติ/พิมพ์สัญญากู้ กรอ.	27	6.28
บันทึกที่อยู่	162	37.67

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

เมนูระบบทะเบียนออนไลน์	จำนวน (คน/ตัวเลือก)	ร้อยละ
ตรวจสอบรายการคืบเงิน	31	7.21
ลำดับที่สอบปลายภาค	155	36.05
ประเมินการสอน	334	77.67
ตารางการนัดพบอาจารย์	15	3.49
นัดหมายอาจารย์ที่ปรึกษา	15	3.49
สถิติการนัดพบอาจารย์	14	3.26

ภาพที่ 4.5

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้งานเมนูระบบลงทะเบียนออนไลน์



จากภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้งานเมนูระบบลงทะเบียนออนไลน์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบพบว่า เมนูในระบบทะเบียนออนไลน์ที่มีการใช้งานสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ผลการเรียนรู้	คิดเป็นร้อยละ 92.56
อันดับที่ 2 ผลการลงทะเบียน (คส.132)	คิดเป็นร้อยละ 88.14
อันดับที่ 3 ค้นหารายวิชา	คิดเป็นร้อยละ 81.40
อันดับที่ 4 ประเมินการสอน	คิดเป็นร้อยละ 77.67
อันดับที่ 5 พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน	คิดเป็นร้อยละ 70.23

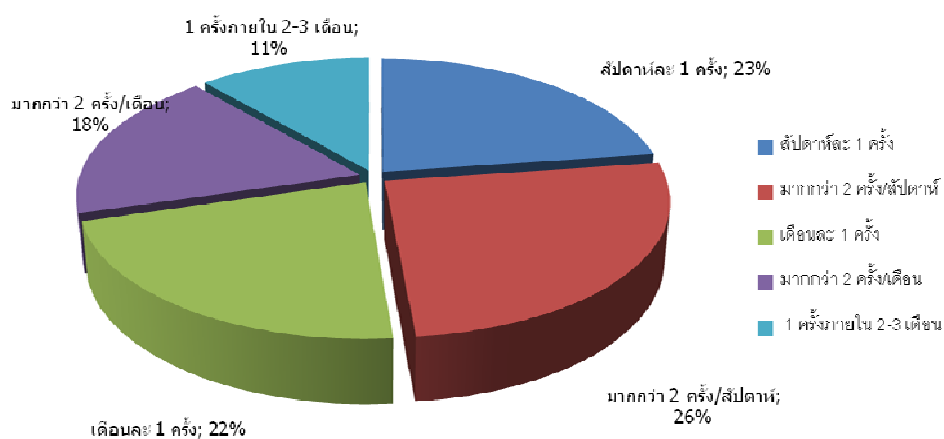
ตารางที่ 4.3

แสดงร้อยละของการใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์โดยเฉลี่ยในปีการศึกษา 2552

การใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ โดยเฉลี่ยในปีการศึกษา 2552	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการ	0	0
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	98	22.8
มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	111	25.8
เดือนละ 1 ครั้ง	94	21.9
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	78	18.10
1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน	49	11.40

ภาพที่ 4.6

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยในการเข้าใช้งาน
ระบบทะเบียนออนไลน์ (ปีการศึกษา 2552)



จากภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ (ปีการศึกษา 2552) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์มากที่สุด คือ มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 และ 1 ครั้งภายใน 2-3 เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

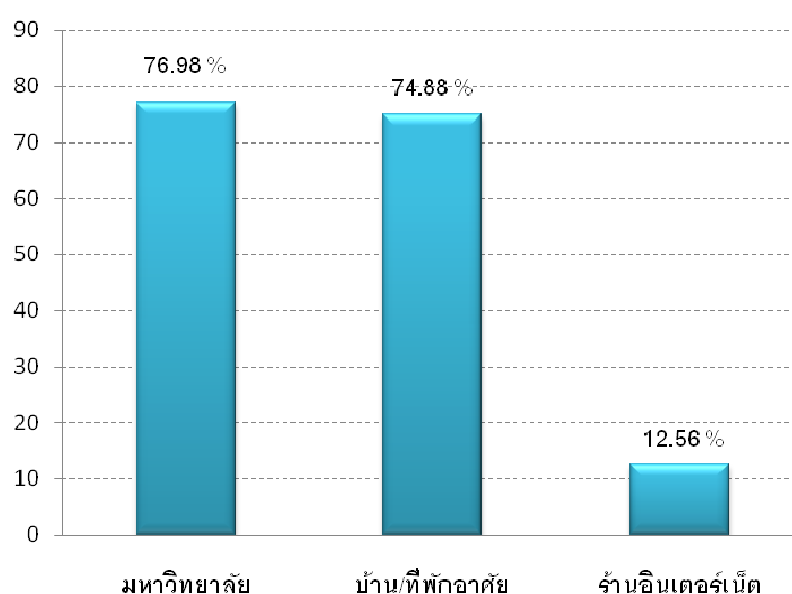
ตารางที่ 4.4

แสดงร้อยละของสถานที่ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์

สถานที่ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	จำนวน (คน/ตัวเลือก)	ร้อยละ
มหาวิทยาลัย	331	76.98
บ้าน/ที่พักอาศัย	322	74.88
ร้านอินเทอร์เน็ต	54	12.56

ภาพที่ 4.7

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์



จากภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบพบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์มากที่สุด คือ มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 76.98 รองลงมาคือ บ้าน/ที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 74.88 และอันดับสุดท้ายคือ ร้านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 12.56

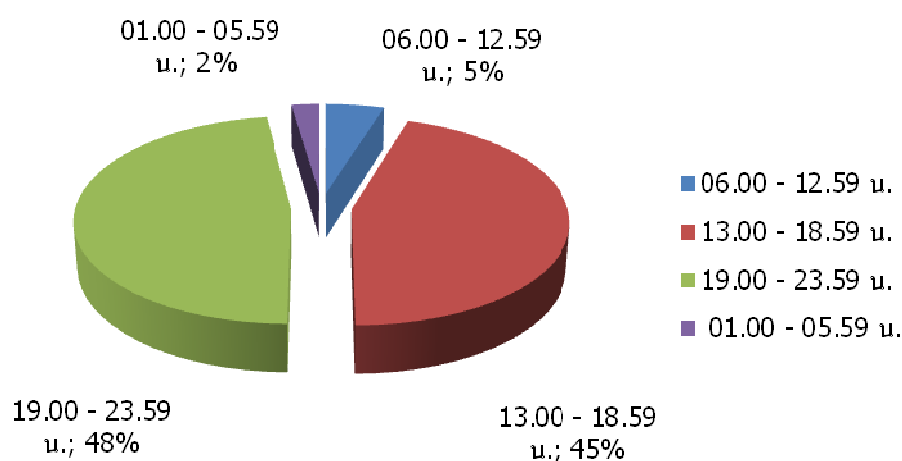
ตารางที่ 4.5

แสดงร้อยละของระยะเวลาในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์

ระยะเวลาในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 06.00 - 12.59 น.	21	4.9
เวลา 13.00 - 18.59 น.	194	45.1
เวลา 19.00 - 23.59 น.	205	47.7
เวลา 01.00 - 05.59 น.	10	2.3

ภาพที่ 4.8

แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์



จากภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าใช้งานระบบทะเบียนออนไลน์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงระยะเวลาในการเข้าใช้งานแตกต่างกัน

โดยระยะเวลาที่มีการใช้งานมากที่สุด คือ เวลา 19.00 - 23.59 น. จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ เวลา 13.00 - 18.59 น. จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 เวลา 06.00 - 12.59 น. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และ เวลา 01.00 - 05.59 น. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์

4.3.1 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อบริการกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของระบบทะเบียนออนไลน์ประกอบไปด้วย ปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (Contact)

ตารางที่ 4.6

แสดงระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)							
1.1 ระบบมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างไว้เป็นอย่างดี	3 (0.7%)	3 (20%)	158 (36.7%)	222 (51.6%)	44 (10.2%)	3.70	0.68
1.2 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	2 (0.5%)	20 (4.7%)	116 (27%)	210 (48.8%)	82 (19.1%)	3.81	0.80
1.3 ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม	0 (0%)	18 (4.2%)	132 (30.7%)	203 (47.2%)	77 (17.9%)	3.79	0.78

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	Mean	S.D.
1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)							
1.4 ระบบมีความง่ายต่อการ ค้นหาสิ่งที่ต้องการและ แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	1 (0.2%)	20 (4.7%)	141 (32.8%)	177 (41.2%)	91 (21.2%)	3.78	0.83
1.5 ระบบสามารถแสดงผล จากการป้อนข้อมูลเข้าระบบ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3 (0.7%)	21 (4.9%)	144 (33.5%)	167 (38.8%)	95 (22.1%)	3.77	0.87
คะแนนเฉลี่ย						3.77	0.61

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพ พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือความคาดหวังเกี่ยวกับระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
2. ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)							
2.1 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา	3 (0.7%)	15 (3.5%)	123 (28.6%)	188 (43.7%)	101 (23.5%)	3.86	0.84
2.2 ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีเสถียรภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว	6 (1.4%)	46 (10.7%)	147 (34.2%)	145 (33.7%)	86 (20%)	3.60	0.96
2.3 ระบบมีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	2 (0.5%)	17 (4.0%)	155 (36%)	183 (42.6%)	73 (17%)	3.72	0.80
คะแนนเฉลี่ย						3.72	0.71

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านความสามารถของระบบ พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และความคาดหวังเกี่ยวกับระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีเสถียรภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)							
3.1 ระบบสามารถรับ-ส่ง คำสั่งการทำงานได้อย่าง ถูกต้อง	0 (0%)	10 (2.3%)	170 (39.5%)	168 (39.1%)	82 (19.1%)	3.75	0.78
3.2 ระบบสามารถตอบสนอง คำสั่งการทำงานได้อย่าง รวดเร็ว	3 (0.7%)	25 (5.8%)	139 (32.3%)	193 (44.9%)	70 (16.3%)	3.70	0.83
3.3 ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้ เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็น อย่างดี	1 (0.2%)	20 (4.7%)	115 (26.7%)	196 (45.6%)	98 (22.8%)	3.86	0.82
3.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการ ทำงานของระบบมีความ ถูกต้องแม่นยำ ตรงตามที่ ผู้ใช้บริการร้องขอ	3 (0.7%)	14 (3.3%)	145 (33.7%)	164 (38.1%)	104 (24.2%)	3.82	0.86
คะแนนเฉลี่ย						3.78	0.67

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบสามารถรับ-ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความคาดหวังเกี่ยวกับระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	Mean	S.D.
4. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)							
4.1 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับ ระบบ/บุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความ ยินยอมจากผู้ใช้งาน	2 (0.5%)	14 (3.3%)	121 (28.1%)	157 (36.5%)	136 (31.6%)	3.96	0.87
4.2 มีระบบรักษาความ ปลอดภัย สามารถปกป้อง ข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูล พฤติกรรมการใช้งานของ ผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดย ไม่ได้รับอนุญาต	2 (0.5%)	24 (5.6%)	118 (27.4%)	163 (37.9%)	123 (28.6%)	3.89	0.92
คะแนนเฉลี่ย						3.92	0.81

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับมีระบบรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
5. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)							
5.1 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง	4 (0.9%)	13 (3.0%)	132 (30.7%)	193 (44.9%)	88 (20.5%)	3.81	0.82
5.2 ระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	3 (0.7%)	28 (6.5%)	128 (29.8%)	186 (43.3%)	85 (19.8%)	3.75	0.87
5.3 เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที	7 (1.6%)	22 (5.1%)	146 (34%)	168 (39.1%)	87 (20.2%)	3.71	0.90
คะแนนเฉลี่ย						3.75	0.73

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และความคาดหวังเกี่ยวกับเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
6. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)							
6.1 ระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์	6 (1.4%)	19 (4.4%)	128 (29.8%)	189 (44%)	88 (20.5%)	3.78	0.87
6.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา	3 (0.7%)	30 (7.0%)	159 (37%)	146 (34%)	92 (21.4%)	3.68	0.91
คะแนนเฉลี่ย						3.73	0.80

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของความคาดหวังการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ พบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และความคาดหวังเกี่ยวกับมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตารางที่ 4.7

แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ระบบทะเบียนออนไลน์	Mean	S.D.	Variance
1	ด้านความเป็นส่วนตัว	4.09	0.81	0.66
2	ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ	3.92	0.83	0.68
3	ด้านการบรรลุเป้าหมาย	3.90	0.73	0.53
4	ด้านประสิทธิภาพ	3.75	0.68	0.47
5	ด้านความสามารถของระบบ	3.74	0.79	0.63
6	ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	3.73	0.81	0.66

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยด้านความสามารถของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

4.3.2 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อบริการกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของระบบทะเบียนออนไลน์ประกอบไปด้วย ปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (Contact)

ตารางที่ 4.8

แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	Mean	S.D.
1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)							
1.1 ระบบมีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างไว้เป็นอย่างดี	2 (0.5%)	11 (2.6%)	225 (52.3%)	170 (39.5%)	22 (5.1%)	3.46	0.65
1.2 ระบบมีเมนูการใช้งาน ต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้ อย่างรวดเร็ว	1 (0.2%)	26 (6%)	176 (40.9%)	191 (44.4%)	36 (8.4%)	3.55	0.74
1.3 ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้ อย่างถูกต้องและมีการจัด เรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม	1 (0.2%)	14 (3.3%)	200 (46.5%)	181 (42.1%)	34 (7.9%)	3.54	0.69
1.4 ระบบมีความง่ายต่อการ ค้นหาสิ่งที่ต้องการและ แสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	11 (2.6%)	19 (4.4%)	185 (43%)	170 (39.5%)	45 (10.5%)	3.51	0.83
1.5 ระบบสามารถแสดงผล จากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4 (0.9%)	18 (4.2%)	189 (44%)	167 (38.8%)	52 (12.1%)	3.57	0.79
คะแนนเฉลี่ย						3.52	0.54

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพ พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 รองลงมาคือ การรับรู้เกี่ยวกับระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 การรับรู้เกี่ยวกับระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การรับรู้เกี่ยวกับระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และการรับรู้เกี่ยวกับระบบมีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างไว้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
2. ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)							
2.1 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา	3 (0.7%)	25 (5.8%)	181 (42.1%)	182 (42.3%)	39 (9.1%)	3.53	0.76
2.2 ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว	8 (1.9%)	69 (16%)	199 (46.3%)	113 (26.3%)	41 (9.5%)	3.26	0.90
2.3 ระบบมีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	2 (0.5%)	26 (6%)	196 (45.6%)	174 (40.5%)	32 (7.4%)	3.48	0.74
คะแนนเฉลี่ย						3.42	0.65

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านความสามารถของระบบ พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาคือ การรับรู้เกี่ยวกับระบบมีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และการรับรู้เกี่ยวกับระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)							
3.1 ระบบสามารถรับ-ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง	3 (0.7%)	19 (4.4%)	181 (42.1%)	183 (42.6%)	44 (10.2%)	3.57	0.76
3.2 ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3 (0.7%)	27 (6.3%)	188 (43.7%)	172 (40%)	40 (9.3%)	3.51	0.77
3.3 ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี	1 (0.2%)	29 (6.7%)	163 (37.9%)	181 (42.1%)	56 (13%)	3.61	0.80
3.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามที่ต้องการของผู้ใช้บริการร้องขอ	2 (0.5%)	25 (5.8%)	173 (40.2%)	177 (41.2%)	53 (12.3%)	3.59	0.79
คะแนนเฉลี่ย						3.57	0.60

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาคือการรับรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามที่ใช้บริการร้องขอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 การรับรู้เกี่ยวกับระบบสามารถรับ-ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และการรับรู้เกี่ยวกับระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
4. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)							
4.1 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน	1 (0.2%)	11 (2.6%)	147 (34.2%)	199 (46.3%)	72 (16.7%)	3.77	0.76
4.2 มีระบบรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	3 (0.7%)	17 (4%)	140 (32.6%)	197 (45.8%)	73 (17%)	3.74	0.80
คะแนนเฉลี่ย						3.75	0.70

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยความเป็นส่วนตัว พบว่า ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่นโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ มีระบบรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
5. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)							
5.1 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง	4 (0.9%)	20 (4.7%)	202 (47%)	156 (36.3%)	48 (11.2%)	3.52	0.78
5.2 ระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	3 (0.7%)	37 (8.6%)	183 (42.6%)	175 (40.7%)	32 (7.4%)	3.46	0.78
5.3 เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที	8 (1.9%)	47 (10.9%)	196 (45.6%)	134 (31.2%)	45 (10.5%)	3.37	0.88
คะแนนเฉลี่ย						3.45	0.66

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยการตอบสนองต่อการให้บริการ พบว่า ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และสุดท้ายคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันทีที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตารางที่ 4.9

แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัย	น้อยที่สุด/ ไม่มี	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.
6. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)							
6.1 ระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์	3 (0.7%)	37 (8.6%)	182 (42.3%)	170 (39.5%)	38 (8.8%)	3.47	0.80
6.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา	17 (4%)	52 (12.1%)	174 (40.5%)	136 (31.6%)	51 (11.9%)	3.35	0.97
คะแนนเฉลี่ย						3.41	0.77

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับปัจจัยการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ พบว่า ระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตารางที่ 4.10

แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ เรียงลำดับ
ตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย

ลำดับที่	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์	Mean	Std. Deviation	Variance
1	ด้านความเป็นส่วนตัว	3.90	0.72	0.52
2	ด้านการบรรลุเป้าหมาย	3.65	0.67	0.45
3	ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ	3.61	0.83	0.69
4	ด้านประสิทธิภาพ	3.52	0.64	0.40
5	ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	3.46	0.71	0.51
6	ด้านความสามารถของระบบ	3.41	0.72	0.51

จากตารางที่ 4.10 พบว่าการรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ โดยปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และสุดท้ายปัจจัยด้านความสามารถของระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้กับปัจจัยคุณภาพการบริการเว็บไซต์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมมติฐานทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการเว็บไซต์ โดยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่นำมาวิเคราะห์มี 6 ปัจจัย ได้แก่

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
2. ความสามารถของระบบ (System Availability)
3. การบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)
4. ความเป็นส่วนตัว (Privacy)
5. การตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)
6. การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)

โดยผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพ
การบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับเพศ

ด้านความคาดหวังต่อบริการ (Customer's Expectations)

ตารางที่ 4.11

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพ
การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับเพศ

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Efficiency (expectation)	Equal variances assumed	.760	.384	.848	428	.397	.056	.067	-.074	.187
	Equal variances not assumed			.852	406.231	.395	.056	.066	-.074	.187
system availability (expectation)	Equal variances assumed	.376	.540	-.142	428	.887	-.0110	.0772	-.1628	.1408
	Equal variances not assumed			-.142	398.922	.887	-.0110	.0773	-.1630	.1410

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
fulfillment (expectation)	Equal variances assumed	.005	.944	.018	428	.986	.0013	.0712	-.1387	.1413
	Equal variances not assumed			.018	404.734	.986	.0013	.0710	-.1383	.1409
privacy (expectation)	Equal variances assumed	5.399	.021	.776	428	.438	.0613	.0790	-.0940	.2165
	Equal variances not assumed			.769	385.934	.443	.0613	.0797	-.0954	.2180

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
responsiveness (expectation)	Equal variances assumed	4.025	.045	.516	428	.606	.0408	.0792	-.1148	.1964
	Equal variances not assumed			.525	420.801	.600	.0408	.0778	-.1121	.1938
contact (expectation)	Equal variances assumed	1.243	.265	-.613	428	.540	-.0493	.0805	-.2076	.1089
	Equal variances not assumed			-.612	396.779	.541	-.0493	.0807	-.2079	.1093

1.1 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .397, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านความสามารถของระบบกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .887, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.3 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .986, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.4 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .443, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.5 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .600, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับ ไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.6 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .540, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับ ไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพ
การบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับเพศ

ด้านการรับรู้ต่อบริการ (Customer's Perceptions)

ตารางที่ 4.12

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพ
การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับเพศ

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Differenc e	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Efficiency (perception)	Equal variances assumed	.055	.814	1.382	428	.168	.0854	.0618	-.0360	.2068
	Equal variances not assumed			1.380	398.112	.168	.0854	.0619	-.0362	.2070
system availability (perception)	Equal variances assumed	.026	.873	-2.041	428	.042	-.1417	.0694	-.2782	-.0052
	Equal variances not assumed			-2.025	387.266	.044	-.1417	.0700	-.2793	-.0041

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
fulfillment (perception)	Equal variances assumed	.263	.608	-.257	428	.797	-.0167	.0651	-.1447	.1112
	Equal variances not assumed			-.256	396.626	.798	-.0167	.0652	-.1450	.1115
privacy (perception)	Equal variances assumed	3.439	.064	.363	428	.717	.0255	.0705	-.1130	.1641
	Equal variances not assumed			.359	383.044	.720	.0255	.0712	-.1145	.1656
	Equal variances not assumed			-1.680	393.705	.094	-.1360	.0810	-.2952	.0232

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		T-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
responsiveness (perception)	Equal variances assumed	1.636	.202	.182	428	.856	.0126	.0692	-.1235	.1486
	Equal variances not assumed			.180	387.920	.857	.0126	.0698	-.1246	.1497
contact (perception)	Equal variances assumed	.538	.464	-1.687	428	.092	-.1360	.0806	-.2945	.0225
	Equal variances not assumed			-1.680	393.705	.094	-.1360	.0810	-.2952	.0232

2.1 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .168, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านความสามารถของระบบกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .042, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P น้อยกว่า α (เท่ากับ Sig) จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความสามารถของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .797, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .717, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.5 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .856, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.6 ความคิดเห็นระหว่างปัจจัยการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ในปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการกับเพศ

สมมติฐานทางสถิติ

$H_0: \mu_{ชาย} = \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1: \mu_{ชาย} \neq \mu_{หญิง}$ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ แตกต่างกัน

P (ความน่าจะเป็น) = .092, α (ระดับนัยสำคัญ) = 0.05 ดังนั้นค่า P มากกว่า α (เท่ากับไม่ Sig) จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นมีความคิดเห็นปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการของระบบทะเบียนออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับอายุ

ด้านความคาดหวังต่อบริการ (Customer's Expectations)

ตารางที่ 4.13

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับอายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
efficiency (expectation)	Between Groups	5.989	2	2.994	6.561	.002
	Within Groups	194.886	427	.456		
	Total	200.874	429			
system availability (expectation)	Between Groups	3.970	2	1.985	3.187	.042
	Within Groups	265.891	427	.623		
	Total	269.860	429			
fulfillment (expectation)	Between Groups	5.054	2	2.527	4.808	.009
	Within Groups	224.444	427	.526		
	Total	229.498	429			
privacy (expectation)	Between Groups	.022	2	.011	.016	.984
	Within Groups	282.620	427	.662		
	Total	282.642	429			
responsiveness (expectation)	Between Groups	6.441	2	3.221	4.961	.007
	Within Groups	277.178	427	.649		
	Total	283.619	429			
contact (expectation)	Between Groups	7.006	2	3.503	5.224	.006
	Within Groups	286.306	427	.671		
	Total	293.312	429			

จากผลการทดสอบตารางที่ 4.13 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (เท่ากับ Sig) ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพ (Sig. = 0.02) การตอบสนองต่อการใช้บริการ (Sig. = 0.00) และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig. = 0.00) **มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ** ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. < 0.05) แต่ปัจจัยความสามารถของระบบ (Sig. = 0.42) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Sig. = 0.09) และด้านความเป็นส่วนตัว (Sig. = 0.98) และ **ไม่มีความแตกต่าง** กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. > 0.05)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับอายุ

ด้านการรับรู้ต่อการบริการ (Customer's Perception)

ตารางที่ 4.14

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์กับอายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
efficiency (perception)	Between Groups	.753	2	.377	.932	.395
	Within Groups	172.598	427	.404		
	Total	173.351	429			
system availability (perception)	Between Groups	8.777	2	4.388	8.865	.000
	Within Groups	211.365	427	.495		
	Total	220.142	429			
fulfillment (perception)	Between Groups	2.923	2	1.462	3.307	.038
	Within Groups	188.751	427	.442		
	Total	191.674	429			
privacy (perception)	Between Groups	1.298	2	.649	1.240	.290
	Within Groups	223.402	427	.523		
	Total	224.700	429			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
responsiveness (perception)	Between Groups	4.073	2	2.036	4.089	.017
	Within Groups	212.674	427	.498		
	Total	216.747	429			
contact (perception)	Between Groups	5.294	2	2.647	3.886	.021
	Within Groups	290.848	427	.681		
	Total	296.142	429			

จากผลการทดสอบตารางที่ 4.14 พบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (เท่ากับ Sig) ในปัจจัยด้านความสามารถของระบบ (Sig. = 0.00) การบรรจุเป้าหมาย (Sig. = 0.03) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig. = 0.01) และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig. = 0.02) **มีความแตกต่าง** กันอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. < 0.05) แต่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ (Sig. = 0.39) และความเป็นส่วนตัว (Sig. = 0.29) **ไม่มีความแตกต่าง** กันอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. > 0.05)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับระดับการศึกษา

ด้านความคาดหวังต่อบริการ (Customer's Expectations)

ตารางที่ 4.15

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับระดับการศึกษา (ความคาดหวัง)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
efficiency (expectation)	Between Groups	11.960	3	3.987	8.990	.000
	Within Groups	188.914	426	.443		
	Total	200.874	429			
system availability (expectation)	Between Groups	10.673	3	3.558	5.847	.001
	Within Groups	259.188	426	.608		
	Total	269.860	429			
fulfillment (expectation)	Between Groups	10.827	3	3.609	7.031	.000
	Within Groups	218.671	426	.513		
	Total	229.498	429			
privacy (expectation)	Between Groups	5.068	3	1.689	2.593	.052
	Within Groups	277.574	426	.652		
	Total	282.642	429			
responsiveness (expectation)	Between Groups	22.000	3	7.333	11.941	.000
	Within Groups	261.618	426	.614		
	Total	283.619	429			
contact (expectation)	Between Groups	18.340	3	6.113	9.471	.000
	Within Groups	274.972	426	.645		
	Total	293.312	429			

จากผลการทดสอบตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพ (Sig. = 0.00) ความสามารถของระบบ (Sig. = 0.01) การบรรลุเป้าหมาย (Sig. = 0.00) และความเป็นส่วนตัว (Sig. = 0.05) การตอบสนองต่อการใช้บริการ (Sig. = 0.00) และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig. = 0.00) **มีความแตกต่าง** กันอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. < 0.05)

6. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับระดับการศึกษา

ด้านการรับรู้ต่อการบริการ (Customer's Perception)

ตารางที่ 4.16

ผลทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์กับระดับการศึกษา (การรับรู้)

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
efficiency (perception)	Between Groups	4.746	3	1.582	3.998	.008
	Within Groups	168.605	426	.396		
	Total	173.351	429			
system availability (perception)	Between Groups	12.297	3	4.099	8.401	.000
	Within Groups	207.845	426	.488		
	Total	220.142	429			
fulfillment (perception)	Between Groups	4.501	3	1.500	3.415	.017
	Within Groups	187.173	426	.439		
	Total	191.674	429			
privacy (perception)	Between Groups	8.879	3	2.960	5.842	.001
	Within Groups	215.821	426	.507		
	Total	224.700	429			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
responsiveness (perception)	Between Groups	12.389	3	4.130	8.609	.000
	Within Groups	204.357	426	.480		
	Total	216.747	429			
contact (perception)	Between Groups	11.263	3	3.754	5.614	.001
	Within Groups	284.878	426	.669		
	Total	296.142	429			

จากผลการทดสอบตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพ (Sig. = 0.00) ความสามารถของระบบ (Sig. = 0.00) การบรรลุเป้าหมาย (Sig. = 0.01) และความเป็นส่วนตัว (Sig. = 0.01) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Sig. = 0.00) และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Sig. = 0.00) **มีความแตกต่าง** กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. < 0.05)

7. สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

ตารางที่ 4.17

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

ปัจจัยคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่มีผลต่อความคาดหวัง	เพศ (Sig)	อายุ (Sig)	ระดับการศึกษา (Sig)
ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)	0.397	0.002 *	0.000 *
ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)	0.887	0.042 *	0.001 *
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)	0.986	0.009 *	0.000 *
ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)	0.443	0.984	0.052 *
ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)	0.600	0.007 *	0.000 *
ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)	0.540	0.006 *	0.000 *

จากตารางที่ 4.17 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์ทางด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างมีผลและไม่มีผลต่อความแตกต่างด้านความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ดังนี้

- **เพศ ไม่มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
- **อายุ ไม่มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว แต่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมาย การตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ **มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

- **ระดับการศึกษา มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับความคาดหวังต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.18

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

ปัจจัยคุณภาพการบริการระบบทะเบียนออนไลน์ที่มีผลต่อการรับรู้	เพศ (Sig)	อายุ (Sig)	ระดับการศึกษา (Sig)
ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)	0.168	0.395	0.008 [*]
ด้านความสามารถของระบบ (System Availability)	0.042 [*]	0.000 [*]	0.000 [*]
ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)	0.797	0.038 [*]	0.017 [*]
ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)	0.717	0.290	0.001 [*]
ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness)	0.856	0.017 [*]	0.000 [*]
ด้านการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Contact)	0.092	0.021 [*]	0.001 [*]

จากตารางที่ 4.18 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระด้านประชากรศาสตร์ทางด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างมีผลและไม่มีผลต่อความแตกต่างด้านการรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ดังนี้

- **เพศ ไม่มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับ การรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ การบรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับผู้ให้บริการ แต่ปัจจัยด้านความสามารถของระบบ **มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

- **อายุ ไม่มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับ การรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพและความเป็นส่วนตัว แต่ปัจจัยด้านความสามารถของระบบ การบรรจุเป้าหมายการตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ **มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05
- **ระดับการศึกษา มีความแตกต่าง** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กับ การรับรู้ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับปัจจัย ด้านประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรจุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการ และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเว็บไซต์ที่มีผลต่อความคาดหวังการ บริการและการรับรู้การบริการ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการเว็บไซต์ที่มีผลต่อความ คาดหวังการบริการและการรับรู้การบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวแปร ใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตามที่ต้องการศึกษา ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้เป็น ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ในรูปของสมการเส้นตรง ทำให้สามารถอธิบายตัวแปรอิสระ แต่ละตัวได้ว่าตัวแปรใดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้และสามารถอธิบายระดับ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ แต่ละตัวที่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้ วิธี Enter ซึ่งจะเป็นการนำตัวแปรอิสระทุกตัวใส่ในสมการถดถอย แล้วใช้ผลการทดสอบตัดสินใจ ว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) โดยปัจจัยที่ ทำการศึกษาประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรจุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการ การติดต่อระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้ โดยสมมติฐานตามกรอบแนวคิดประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลกระทบต่อความคาดหวังการใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยด้านความสามารถของระบบมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมายมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.6: ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการมีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

2. ผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.1: ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.2: ปัจจัยด้านความสามารถของระบบมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.3: ปัจจัยด้านการบรรลุเป้าหมายมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.4: ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.5: ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานที่ 1.6: ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1. ผลกระทบต่อความคาดหวังการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ของสมมติฐานการวิจัยสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

Correlations

		EP	EF	SA	FM	PV	RP	CT
EP	Pearson Correlation	1	.562**	.614**	.585**	.557**	.620**	.592**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
EF	Pearson Correlation	.562**	1	.620**	.624**	.481**	.584**	.542**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
SA	Pearson Correlation	.614**	.620**	1	.578**	.499**	.639**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

Correlations

		EP	EF	SA	FM	PV	RP	CT
FM	Pearson Correlation	.585**	.624**	.578**	1	.592**	.595**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
PV	Pearson Correlation	.557**	.481**	.499**	.592**	1	.556**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
RP	Pearson Correlation	.620**	.584**	.639**	.595**	.556**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
CT	Pearson Correlation	.592**	.542**	.609**	.545**	.538**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	430	430	430	430	430	430	430

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

โดยที่ EP หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

EF หมายถึง ประสิทธิภาพ

SA หมายถึง ความสามารถของระบบ

FM หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย

PU หมายถึง ความเป็นส่วนตัว

RP หมายถึง การตอบสนองต่อการใช้บริการ

CT หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.19 เป็นการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่แสดงระดับและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Pearson Correlation = .620, sig= .000) มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ ความสามารถของระบบ (Pearson Correlation = .614, sig= .000) การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ (Pearson Correlation = .592, sig= .000) การบรรลุเป้าหมาย (Pearson Correlation = .585, sig= .000) และความเป็นส่วนตัว (Pearson Correlation = .557, sig= .000) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 (H1.1): ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_1 = 0$$

$$H1: \beta_1 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 1.2 (H1.2): ปัจจัยด้านความสามารถของระบบมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_2 = 0$$

$$H1: \beta_2 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 1.3 (H1.3): ปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: \beta_3 = 0$$

$$H_1: \beta_3 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 1.4 (H1.4): ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: \beta_4 = 0$$

$$H_1: \beta_4 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 1.5 (H1.5): ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: \beta_5 = 0$$

$$H_1: \beta_5 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 1.6 (H1.6): ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการมีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

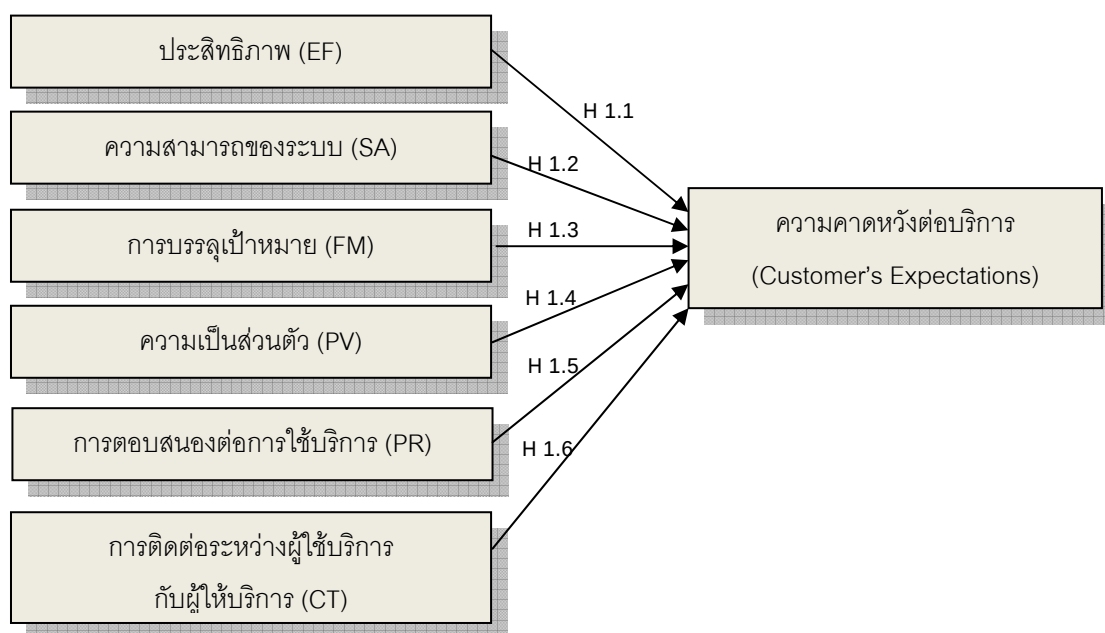
สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0: \beta_6 = 0$$

$$H_1: \beta_6 \neq 0$$

ภาพที่ 4.9

แสดงสมมติฐานทางสถิติของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อความ
คาดหวังของผู้ใช้บริการ



ดังนั้นสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้

$$\text{Expectations} = \beta_0 + \beta_1 (\text{EF_E}) + \beta_2 (\text{SA_E}) + \beta_3 (\text{FM_E}) + \beta_4 (\text{PV_E}) + \beta_5 (\text{PR_E}) + \beta_6 (\text{CT_E})$$

ตารางที่ 4.20

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.732 ^a	.536	.530	.47668	.536	81.535	6	423	.000	1.927

a. Predictors: (Constant), contact, privacy, efficiency, system availability, fulfillment, responsiveness

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคาดหวัง มีค่า Adjusted R Square = .530 หรือ 53.0% หมายถึง ประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมายความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการติดต่อระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 64.0%

ตารางที่ 4.21

ค่าความแปรปรวนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	111.161	6	18.527	81.535	.000 ^a
	Residual	96.116	423	.227		
	Total	207.277	429			

a. Predictors: (Constant), contact, privacy, efficiency, system availability, fulfillment , responsiveness

b. Dependent Variable: Expectations

จากตารางที่ 4.21 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยจากตารางพบว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลกระทบปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ค่า Sig. = .000 ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardize	t	Sig.	95% Confidence		Correlations			Collinearity	
		Coefficients		d			Interval for B		Statistics				
		B	Std. Error	Coefficients			Lower	Upper	Zero-	Partial	Part	Tolerance	VIF
		Beta				Bound	Bound	order					
1	(Constant)	.660	.148		4.450	.000	.368	.951					
	efficiency	.104	.048	.102	2.150	.032	.009	.199	.562	.104	.071	.486	2.057
	system												
	availability	.173	.043	.197	4.023	.000	.088	.257	.614	.192	.133	.457	2.190
	fulfillment	.127	.046	.133	2.729	.007	.035	.218	.585	.132	.090	.459	2.176
	privacy	.135	.038	.158	3.568	.000	.061	.210	.557	.171	.118	.560	1.787
	responsiveness	.145	.044	.170	3.321	.001	.059	.231	.620	.159	.110	.419	2.386
	contact	.123	.041	.146	3.026	.003	.043	.203	.592	.146	.100	.469	2.131

a. Dependent Variable: Expectations

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการที่พบจากการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มากที่สุดด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถของระบบ (B = .173, Sig. = .0000) รองลงมาคือ การตอบสนองต่อการให้บริการ (B = .145, Sig. = .0.001) ความเป็นส่วนตัว (B = .135, Sig. = .000) การบรรจุเป้าหมาย (B = .127, Sig. = .007) การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (B = .123, Sig. = .000) และด้านประสิทธิภาพ (B = .104, Sig. = .032) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าค่า Beta Coefficients สามารถนำไปใช้เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และระดับความสำคัญของการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงบริการระบบทะเบียนออนไลน์

ดังนั้นสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้

$$\text{Expectations} = \beta_0 + \beta_1 (\text{EF_E}) + \beta_2 (\text{SA_E}) + \beta_3 (\text{FM_E}) + \beta_4 (\text{PV_E}) + \beta_5 (\text{RP_E}) + \beta_6 (\text{CT_E})$$

$$\text{Expectations} = .660 + .104 (\text{EF_E}) + .173 (\text{SA_E}) + .127 (\text{FM_E}) + .135 (\text{PV_E}) + .145 (\text{RP_E}) + .123 (\text{CT_E})$$

จากสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการให้บริการและการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ จะส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. ผลกระทบต่อการรับรู้การให้บริการ

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อบุคคลด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ของสมมติฐานการวิจัยสามารถแสดงได้ตามตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

Correlations

		PC	EF	SA	FM	PV	RP	CT
PC	Pearson							
	Correlation	1	.495**	.521**	.522**	.412**	.561**	.472**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
EF	Pearson							
	Correlation	.495**	1	.554**	.542**	.427**	.515**	.426**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

Correlations

		PC	EF	SA	FM	PV	RP	CT
SA	Pearson Correlation	.521**	.554**	1	.544**	.282**	.613**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
FM	Pearson Correlation	.522**	.542**	.544**	1	.477**	.533**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
PV	Pearson Correlation	.412**	.427**	.282**	.477**	1	.388**	.358**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
RP	Pearson Correlation	.561**	.515**	.613**	.533**	.388**	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	430	430	430	430	430	430	430
CT	Pearson Correlation	.472**	.426**	.516**	.469**	.358**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	430	430	430	430	430	430	430

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

โดยที่ EP หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

EF หมายถึง ประสิทธิภาพ

SA หมายถึง ความสามารถของระบบ

FM หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย

PU หมายถึง ความเป็นส่วนตัว

RP หมายถึง การตอบสนองต่อการใช้บริการ

CT หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.23 เป็นการแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ที่แสดงระดับและทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่าด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ (Pearson Correlation = .561, sig= .000) มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากที่สุดและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือการบรรลุเป้าหมาย (Pearson Correlation = .522, sig= .000) ความสามารถของระบบ (Pearson Correlation = .521, sig= .000) ด้านประสิทธิภาพ (Pearson Correlation = .495, sig= .000) การติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (Pearson Correlation = .472, sig= .000) และความเป็นส่วนตัว (Pearson Correlation = .412, sig= .000) ตามลำดับ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระพร้อมกันทั้งหมด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 (H2.1): ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีผลกระทบต่อการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_1 = 0$$

$$H1: \beta_1 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2.2 (H2.2): ปัจจัยด้านความสามารถของระบบมีผลกระทบต่อการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_2 = 0$$

$$H1: \beta_2 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2.3 (H2.3): ปัจจัยด้านการบรรจุเป้าหมายมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_3 = 0$$

$$H1: \beta_3 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2.4 (H2.4): ปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัวมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_4 = 0$$

$$H1: \beta_4 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2.5 (H2.5): ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_5 = 0$$

$$H1: \beta_5 \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2.6 (H2.6): ปัจจัยด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการมีผลกระทบต่อการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์

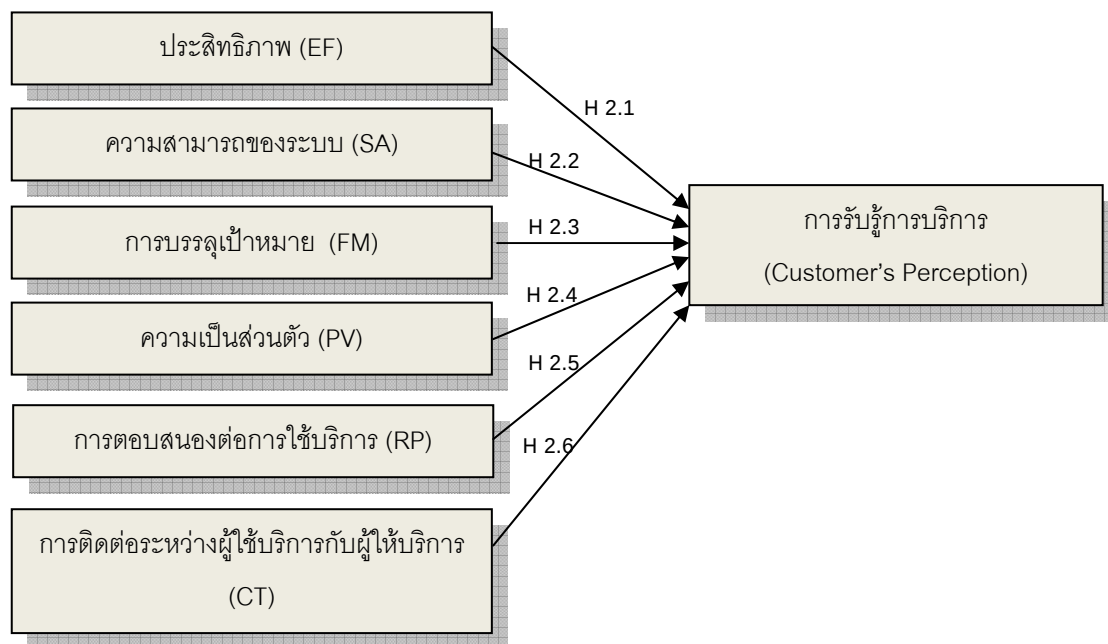
สมมติฐานทางสถิติ

$$H0: \beta_6 = 0$$

$$H1: \beta_6 \neq 0$$

ภาพที่ 4.10

แสดงสมมติฐานทางสถิติของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ



ดังนั้นสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้

$$\text{Perception} = \beta_0 + \beta_1 (\text{EF_P}) + \beta_2 (\text{SA_P}) + \beta_3 (\text{FM_P}) + \beta_4 (\text{PV_P}) + \beta_5 (\text{PR_P}) + \beta_6 (\text{CT_P})$$

ตารางที่ 4.24

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.662 ^a	.439	.431	.47222	.439	55.098	6	423	.000	1.965

a. Predictors: (Constant), contact, privacy, efficiency, system availability, fulfillment, responsiveness

b. Dependent Variable: : Perceptions

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความคาดหวัง มีค่า Adjusted R Square = .431 หรือ 43.0% หมายถึง ประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมายความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการติดต่อระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 43.0%

ตารางที่ 4.25

ค่าความแปรปรวนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73.719	6	12.287	55.098	.000 ^a
	Residual	94.327	423	.223		
	Total	168.047	429			

a. Predictors: (Constant), contact, privacy, efficiency, system availability, fulfillment , responsiveness

b. Dependent Variable: Perceptions

จากตารางที่ 4.25 เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยจากตารางพบว่า มีตัวแปรอย่างน้อยหนึ่งตัวที่มีผลกระทบต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ค่า Sig. = .000 ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.26

ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์
ต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

Coefficients^a

		Unstandardized		Standardized			95% Confidence					Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Interval for B					Statistics	
		B	Std. Error	Beta			t	Sig.	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.813	.159		5.102	.000	.500	1.127					
	efficiency	.119	.048	.121	2.503	.013	.026	.213	.495	.121	.091	.565	1.771
	system availability	.132	.045	.151	2.918	.004	.043	.221	.521	.140	.106	.497	2.014
	fulfillment	.142	.047	.152	3.042	.002	.050	.234	.522	.146	.111	.533	1.877
	privacy	.108	.038	.125	2.869	.004	.034	.181	.412	.138	.105	.705	1.419
	responsiveness	.193	.046	.219	4.185	.000	.102	.284	.561	.199	.152	.484	2.066
	contact	.074	.036	.099	2.090	.037	.004	.144	.472	.101	.076	.595	1.682

a. Dependent Variable: Perceptions

จากตารางที่ 4.26 พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังการให้บริการที่พบจากการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ มากที่สุดด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (B = .193, Sig. = .000) รองลงมาคือ การบรรลุเป้าหมาย (B = .142, Sig. = .002) ความสามารถของระบบ (B = .132, Sig. = .004) ด้านประสิทธิภาพ (B = .119, Sig. = .013) ความเป็นส่วนตัว (B = .108, Sig. = .004) และด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ (B = .074, Sig. = .037) จึงสรุปได้ว่าค่า Beta Coefficients สามารถนำไปใช้เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และระดับความสำคัญของการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงบริการระบบทะเบียนออนไลน์

ดังนั้นสามารถเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ดังนี้

$$\text{Perceptions} = \beta_0 + \beta_1 (\text{EF_P}) + \beta_2 (\text{SA_P}) + \beta_3 (\text{FM_P}) + \beta_4 (\text{PV_EP}) + \beta_5 (\text{RP_P}) + \beta_6 (\text{CT_P})$$

$$\text{Perceptions} = .813 + .119 (\text{EF_E}) + .132 (\text{SA_E}) + .142 (\text{FM_E}) + .108 (\text{PV_E}) + .193 (\text{RP_E}) + .074 (\text{CT_E})$$

จากสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าประสิทธิภาพ ความสามารถของระบบ การบรรลุเป้าหมาย ความเป็นส่วนตัว การตอบสนองต่อการใช้บริการ และการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ จะส่งผลต่อความการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

4.6 การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้

การวิเคราะห์โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (Expectations) ในการใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ กับการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์โดยแบบจำลองช่องว่าง มาจากต้นแบบการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL และได้มีการพัฒนาต่อโดยใช้ E-S-QUAL โดยนำค่า ความคาดหวังการให้บริการ ลบด้วย การรับรู้การให้บริการนั้น ทั้งนี้ ถ้าหากความกว้างของช่องว่างมีค่ามากแสดงว่าคุณภาพการให้บริการนั้น มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย และถ้าความกว้างของช่องว่างมีค่าน้อยแสดงว่า คุณภาพการให้บริการนั้น มีระดับคุณภาพการให้บริการมาก โดยการวิเคราะห์ผู้วิจัย ได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเป็น 4 ระดับ คือ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

ตารางที่ 4.27

แสดงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์จากความพึงพอใจของ
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – ปีที่ 4 ที่ได้จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการ ระบบทะเบียนออนไลน์	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
1. ด้านประสิทธิภาพ				
1.1 ระบบมีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างไว้เป็นอย่างดี	0.24	0.14	0.22	0.38
1.2 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	0.27	0.32	0.19	0.63
1.3 ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม	0.24	0.04	0.25	0.50
1.4 ระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	0.27	0.07	0.31	0.50
1.5 ระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	0.20	0.11	0.09	0.50
2. ด้านความสามารถของระบบ				
2.1 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา	0.32	0.11	0.31	0.25
2.2 ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว	0.34	0.43	0.33	0.38
2.3 ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	0.23	0.11	0.10	0.75

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การใช้บริการ ระบบทะเบียนออนไลน์	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment)				
3.1 ระบบสามารถรับ – ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง	0.17	0.21	0.12	0.63
3.2 ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	0.19	0.07	0.14	0.75
3.3 ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี	0.25	0.25	0.18	0.13
3.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ	0.22	0.39	0.14	0.75
4. ด้านความเป็นส่วนตัว				
4.1 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับ ระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน	0.18	0.32	0.11	0.75
4.2 มีระบบการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูล ส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้า ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	0.14	0.14	0.20	0.88
5. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ				
5.1 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลาย ช่องทาง	0.28	0.25	0.27	0.25
5.2 ระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจาก การใช้งาน	0.29	0.18	0.24	0.13
5.3 เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้ง ให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที	0.33	0.07	0.24	0.50

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการ ระบบทะเบียนออนไลน์	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
6. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ				
6.1 ระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์	0.30	0.18	0.23	0.88
6.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา	0.32	0.25	0.35	0.50

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ตามความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 – ปีที่ 4 พบว่าคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังของนักศึกษา โดยปัจจัยที่มีผลช่องว่างกว้างมากที่สุด 3 อันดับและช่องว่างแคบน้อยที่สุด 3 อันดับ เป็นดังนี้

ชั้นปีที่ 1

- ช่องว่างกว้างมากที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว (E-P = 0.34) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที (E-P = 0.33) อันดับ ที่ 3 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา และมีเจ้าหน้าที่ ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา (E-P = 0.32)
- ช่องว่างแคบน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต (E-P = 0.14) รองลงมาคือ ระบบสามารถรับ – ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง (E-P = 0.17) และระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน (E-P = 0.18)

ชั้นปีที่ 2

- ช่องว่างกว้างมากที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว (E-P = 0.43) รองลงมาคือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ใช้บริการร้องขอ (E-P = 0.39) อันดับที่ 3 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และ ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน (E-P = 0.32)
- ช่องว่างแคบน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับข้อมูลที่เหมาะสม (E-P = 0.04) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และ ระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว (E-P = 0.07) และ (E-P = 0.18) อันดับที่ 3 ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา และระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (E-P = 0.11)

ชั้นปีที่ 3

- ช่องว่างกว้างมากที่สุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา (E-P = 0.35) รองลงมาคือ ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว (E-P = 0.33) และอันดับที่ 3 ระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว และ ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา (E-P = 0.31)
- ช่องว่างแคบน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (E-P = 0.09) รองลงมาคือ ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (E-P = 0.10) และอันดับที่ 3 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน (E-P = 0.11)

ชั้นปีที่ 4

- ช่องว่างกว้างมากที่สุด ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยสามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต และระบบมีช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์ (E-P = 0.88) รองลงมาคือ ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ และระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน (E-P = 0.75) อันดับที่ 3 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และระบบสามารถรับ-ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง (E-P = 0.63)
- ช่องว่างแคบน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี ระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน (E-P = 0.13) รองลงมาคือ ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง (E-P = 0.25) อันดับที่ 3 ระบบมีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างไว้เป็นอย่างดี ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว (E-P = 0.38)

ตารางที่ 4.28

แสดงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์จากความพึงพอใจโดยรวมที่ได้
จากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จากการใช้บริการ

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการ ระบบทะเบียนออนไลน์	ช่องว่าง (E-P)
1. ด้านประสิทธิภาพ	
1.1 ระบบมีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างไว้เป็นอย่างดี	0.24
1.2 ระบบมีเมนูการใช้งานต่างๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	0.27
1.3 ระบบแสดงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีการจัดเรียงลำดับ ข้อมูลที่เหมาะสม	0.25
1.4 ระบบมีความง่ายต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการและแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	0.27
1.5 ระบบสามารถแสดงผลจากการป้อนข้อมูลเข้าระบบได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	0.20
2. ด้านความสามารถของระบบ	
2.1 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา	0.33
2.2 ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว	0.35
2.3 ระบบมีกลไกการรับข้อมูลต่างๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่าง ต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	0.23
3. ด้านการบรรลุเป้าหมาย	
3.1 ระบบสามารถรับ – ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง	0.18
3.2 ระบบสามารถตอบสนองคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	0.19
3.3 ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้เมนูต่างๆ ในระบบได้เป็นอย่างดี	0.25
3.4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามที่ ผู้ให้บริการร้องขอ	0.23

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์	ช่องว่าง (E-P)
4. ด้านความเป็นส่วนตัว	
4.1 ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน	0.19
4.2 มีระบบการรักษาความปลอดภัย สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	0.14
5. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	
5.1 ระบบมีการอำนวยความสะดวกในการใช้งานได้หลายช่องทาง	0.29
5.2 ระบบมีการแจ้งเตือนผู้ใช้งาน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	0.29
5.3 เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที	0.34
6. ด้านการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ	
6.1 ระบบมีช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ เช่น E-mail, หมายเลขโทรศัพท์	0.30
6.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา	0.33

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การใช้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ ตามความคิดเห็นโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างพบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีช่องว่างกว้างมากที่สุด 3 อันดับ และช่องว่างแคบน้อยที่สุด 3 อันดับ เป็นดังนี้

- ช่องว่างกว้างมากที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องไม่ล้มเหลว (E-P = 0.35) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบ ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้งานรับทราบถึงขั้นตอนการแก้ไขปัญหาทันที (E-P = 0.34) และอันดับที่ 3 ระบบมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน (Log in) ได้ตลอดเวลา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ รับเรื่อง/แก้ไขปัญหาจากการใช้งานตลอดเวลา (E-P = 0.33)

- ช่องว่างแคบน้อยที่สุด ได้แก่ มีระบบรักษาความปลอดภัยสามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล/ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของผู้ใช้งานจากการเข้าไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต ($E-P = 0.14$) รองลงมาคือ ระบบสามารถรับ – ส่งคำสั่งการทำงานได้อย่างถูกต้อง ($E-P = 0.18$) และอันดับที่ 3 ระบบสามารถตอบสนองของคำสั่งการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ระบบไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานให้กับระบบ/บุคคลอื่น โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้งาน ($E-P = 0.19$)

4.7 การวิเคราะห์ความต้องการรูปแบบการให้บริการระบบทะเบียนออนไลน์ (เพิ่มเติม) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.29

แสดงร้อยละของรูปแบบการให้บริการที่ต้องการ (เพิ่มเติม) สำหรับระบบทะเบียนออนไลน์

ลำดับที่	รูปแบบการให้บริการที่ต้องการ (เพิ่มเติม) จากระบบปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	บริการชำระเงินออนไลน์	251	58.4
2	บริการแจ้งรหัสผ่านไปยัง e-mail กรณีลืมรหัสผ่าน	239	55.6
3	กระดานข่าว (Web board)	196	45.6
4	จัดหางาน	195	45.3

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความต้องการรูปแบบการให้บริการในระบบทะเบียนออนไลน์ (เพิ่มเติม) คือ บริการชำระเงินออนไลน์ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 มากที่สุด รองลงมาคือ บริการแจ้งรหัสผ่านไปยัง e-mail กรณีลืมรหัสผ่าน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 กระดานข่าว (Web board) จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 และบริการจัดหางาน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3