



ปิยศักดิ์ สุขกาย. (2549). การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาและมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ในพระบรมราชูปถัมภ์). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะณี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรัมย์

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการพฤติกรรมการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการและ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำนวน 735 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test , F-test ค่าไค-สแควร์ และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำโดยใช้ 1 ครั้ง/วันและ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้ 1 ชั่วโมง เพื่อสืบค้นข้อมูล เหตุผลในการใช้บริการเพื่อการเรียน
3. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว และด้านการเกิดปฏิสัมพันธ์ในการใช้บริการ
4. ชั้นปีการศึกษา สถานศึกษา ค่าใช้จ่ายและอาชีพผู้ปกครองที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน ส่วนอายุและสถานศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. นักศึกษาที่ชั้นปีการศึกษา และค่าใช้จ่ายแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. ปริมาณการใช้บริการ/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้บริการ ประเภทการใช้บริการ และเหตุผลในการใช้บริการต่างก็มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. อายุ ชั้นปีการศึกษา สถานศึกษา ค่าใช้จ่าย และรายได้ผู้ปกครองของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ
8. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับปานกลาง



Piyasak Sukkai. (2006). **The Management That Affects Behaviors and Satisfaction of Students Who Use the Internet for Communication at Phranakhon Si Ayutthaya and Valaya-alongkorn (Under the Royal Patronage) Rajabhat Universities.**

A Thesis for M.B.A. (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya :

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisors :

Associate Professor Dr. Aphinan Chantanee, Assistant Professor Dr. Duangta Saranrom.

### **ABSTRACT**

This study aimed to examine the students' levels of opinions on the management, their behaviors of using the service, and their levels of satisfaction towards the Internet service. The researcher also compared the students' levels of opinions on the management in relation to their personal factors, and the students' satisfaction levels towards the service were studied in relation to their behaviors of using the service. The relationship between the users' personal factors and their behaviors of using the service, as well as the relationship between the students' levels of opinions on the management and their satisfaction levels towards the service were investigated. Data was collected from 735 students at Phranakhon Si Ayutthaya and Valaya-alongkorn (Under the Royal Patronage) Rajabhat Universities. The research tool was questionnaire survey using descriptive statistics of frequencies, t-test, F-test, chi-square, and Pearson's correlation. Findings are as follows:

1. The students' levels of opinions are high towards the management in terms of planning, organization, motivation, and quality control.
2. The students use the Internet service regularly, once a day or once a week. Duration of using is an hour to search and serve their academic purposes.
3. The students' satisfaction levels are high towards convenience, accuracy, speed, and interactions of the service.
4. Differences in the students' years of study, places of study, and their parents' income affect their levels of opinions at Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Differences in the students' age and place of study affect the levels of opinions on the management at Valaya-alongkorn Rajabhat University with significance level of 0.05.
5. Students with differences in years of study and expenses have different satisfaction towards the management at Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University with significance level of 0.05.
6. Differences in the students' frequency of using the services, duration of the services, types of the services being used, and reasons in using the services affect differences in their levels of satisfaction with significance level of 0.05.
7. The students' age, years of study, places of study, expenses, and their parents' income relate to their behavior of using the services.
8. The students' levels of opinions on the management moderately relate to their satisfaction levels towards the services.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ปฐมพงษ์ ศุภเลิศ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ดวงตา สราญรัมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผศ.ดร.วันชัย ประเสริฐศรี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณนักศึกษาที่มาใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้กำลังใจในการทำ วิทยานิพนธ์ และเพื่อนๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปิยศักดิ์ สุขกาย