

.....นักศึกษา
.....อาจารย์ที่ปรึกษา
.....ประธานหลักสูตร
วันที่ 15 พ.ย. 2556



นพรัตน์ โมธินา. (2556). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ

การบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา :
อาจารย์ที่ปรึกษา คร.กิติมา ทามาดี, รองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการของสำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด สถานะ/ตำแหน่ง เป็นนักศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ผู้ใช้บริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส และสถานะ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดีแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานะ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี แตกต่างกัน และ 3) ความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี ในระดับปานกลางถึงสูงมาก ความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดีในระดับต่ำถึงค่อนข้างสูง และการรับรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

Nopparat Mothina. (2013). **The Expectation, Perception and Satisfaction of Service Users towards Service Quality of Office of the President of Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.** Master Thesis, M.B.A. (Business Administration).

Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Dr. Kittima Thamalee, Associate Professor Wantanee Sanpakdee.

ABSTRACT

The objectives of this research aimed to 1) study personal factors, expectation, perception and satisfaction of service users towards the service quality of the Office of the President of Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, 2) compare expectation, perception and satisfaction of service users classified by personal factors, and 3) examine the relationship between expectation and perception, expectation and satisfaction, and perception and satisfaction of service users towards the service quality. The population was 384 service users of the Office of the President. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson correlation coefficient.

The findings showed that : 1) Most service users were female, aged 21-35 years and single. They were undergraduate students. As a whole, the expectation of physical characteristic, reliability, response, confidence, and understanding were at a high level. Overall, the perception of equality in services, adequate services, continual services, and progressive services were at a high level. The satisfaction of services, location, public relations, service staff and procedures were at a high level. 2) The differences of ages, marital status and jobs affected differently the expectation of service quality of the Office of the President. The perception of service quality of service users who had differences of ages, educational backgrounds, and marital status was different. The satisfaction of service users who had differences of ages, educational backgrounds, marital status, and jobs was different. 3) The expectation had relationship with the perception of service quality from the moderate level to the highest level. The expectation had relationship with satisfaction of service quality from low level to high level, and the perception had relationship with satisfaction from the moderate level to high level.