



ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ)  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

โดย

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ปีการศึกษา 2552

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย : ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ชื่อผู้เขียน : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง  
ปีการศึกษา : 2552

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามสาขาวิชาและระดับชั้น

กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วย 3 สาขาวิชา คือสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 / 2552 ใช้กลุ่มตัวอย่างเพียง 80 คน ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวม ด้านการดำเนินการลงทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากส่วนในด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่อยู่ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการลงทะเบียนพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และที่สำคัญเพื่อต้องการนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการจัดการศึกษา และการบริหารจัดการองค์กรของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนกลับ ขอขอบคุณรองอธิการบดีฝ่ายวิทยบริการ จังหวัดตรัง รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธหุณ ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการวิจัย

อนึ่งหากงานวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด คณะทำงานขอน้อมรับข้อบกพร่องเหล่านั้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำกรวิจัยในครั้งต่อไป

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ.....	8
แนวความคิดด้านการวัดความพอใจต่อการบริการ.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	18
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>19</b>
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	20
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	21

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>24</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา.....	25
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน ของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.....	26
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานที่ว่านักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน.....	29
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>32</b>
สรุปผลการวิจัย.....	33
การอภิปรายผล.....	33
ข้อเสนอแนะ.....	35
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>37</b>
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>41</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ที่ลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน.....	20
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับชั้นปี และสาขาวิชาที่เรียน.....	25
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในระบบ การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน.....	26
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในระบบ การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในกิจกรรม (ด้านที่ 1) ด้าน ระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน.....	27
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในในระบบการ ลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในกิจกรรม (ด้านที่ 2) ด้านการ ดำเนินการลงทะเบียน.....	28
ตาราง 6	ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน.....	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 7 ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน.....	30



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นสาขาลำดับที่ 12 โดยได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะจังหวัดตรัง เทศบาลนครตรัง หอการค้าจังหวัดตรัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดตรัง และผู้บริหารสถานศึกษาหลายแห่งในจังหวัดตรัง ที่ต้องการสถานบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สูงขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปเรียนต่อที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา การขยายโอกาสทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจากส่วนกลางมาสู่ส่วนภูมิภาค

ปัจจุบันสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 4 สาขาวิชา คือ หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ หลักสูตรมนุษยศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ส่วนหลักสูตรปริญญาโท (ภาคพิเศษ) จำนวน 3 สาขาวิชา คือ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และหลักสูตรปริญญาโท โครงการพิเศษคณะศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน และระดับปริญญาเอกเปิดหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (เน้นการวิจัย) 10 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาให้คำปรึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สาขาวิชาการศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และสาขาวิชาสังคมวิทยา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กำหนดหลักสูตรการศึกษาชั้นปริญญาโท ออกเป็น 2 หลักสูตรคือ แผน ก ประกอบด้วยกระบวนวิชาที่ต้องศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ และ/หรืออาจมีการสอบประมวลความรู้ด้วย (สำหรับนักศึกษาส่วนกลาง) และแผน ข (สำหรับนักศึกษส่วนภูมิภาค) ประกอบด้วยกระบวนวิชาที่ต้องศึกษา และการศึกษา ค้นคว้าอิสระไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต แต่ไม่เกิน 6 หน่วยกิตซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ต้องสอบประมวลความรู้ และทำสารนิพนธ์ และกลุ่มที่ 2 ต้องสอบประมวลความรู้ แต่ไม่ต้องทำสารนิพนธ์

นักศึกษาทั้งแผน ก และแผน ข จะต้องศึกษาภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่ง ภาษา และมหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกคนต้องเรียนกระบวน วิชา ความรู้คู่คุณธรรม (RU 600) และกระบวนวิชา บัณฑิตศึกษา (RU 603) ซึ่งต้อง สอบให้ได้คะแนน S

ส่วนระบบการลงทะเบียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) จะจัดให้มีการลง ทะเบียนปีละ 2 ภาคการศึกษา คือ ภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 2 ก่อนจะการลงทะเบียน ทางมหาวิทยาลัยจะมีประกาศแจ้งกำหนดการลงทะเบียนให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าก่อน กำหนดการ และเมื่อถึงกำหนดการลงทะเบียนนักศึกษาก็จะมีปัญหาในการลงทะเบียน เช่นลงทะเบียนไม่ทันช่วงกำหนดการ, นำเงินเข้าธนาคารไม่ทันบ้าง, ไม่ทราบบ้าง และ วันสุดท้ายของการลงทะเบียนตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์บ้างเพราะในระบบการลงทะเบียน ทางมหาวิทยาลัยจะไม่มีนโยบายรับเงินสด จะให้นักศึกษานำเงินเข้าธนาคารทหารไทย จำกัด (ทุกสาขา) โดยผ่านใบ COMP.CODE 783 จากเหตุผลดังกล่าวหากนักศึกษาลงทะเบียนไม่ทันจะมีค่าปรับตามอัตราของมหาวิทยาลัยกำหนด ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ที่นักศึกษากล่าวอ้าง ผู้วิจัยใครที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่มีต่อระบบการลงทะเบียนเรียนที่ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง กำหนดขึ้น ในแง่ต่าง ๆ เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของ นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามสาขาวิชาและระดับชั้น

## สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาปริญญาโทที่เรียนในสาขาวิชาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนในระดับที่แตกต่างกัน
2. นักศึกษาปริญญาโทที่เรียนในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนในระดับที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของ นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปี การศึกษา 2552 จำนวน 612 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในการวิจัยเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ทั้ง 2 ชั้นปี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 80 คน

3. ตัวแปรการศึกษาครั้งนี้ คือ สถานภาพของนักศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

1) ระดับชั้น

- ชั้นปีที่ 1

- ชั้นปีที่ 2

2) สาขาวิชา ได้แก่

- สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

- สาขาวิชารัฐศาสตร์

- สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1) ระเบียบ ประกาศและข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน

2) ด้านการดำเนินการลงทะเบียน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

สาขาวิชา หมายถึง นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์ , สาขาวิชาบริหารธุรกิจ , สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง กำหนดการลงทะเบียนเรียนชั้นปริญญาโท สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ภาคที่ 1 ปีการศึกษา 2552 (เทอม3)

ระยะเวลา หมายถึงระยะเวลาตามประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ลงทะเบียน เช่นระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียนภาคเรียนที่ 1 / 2552 คือ วันที่ 12 - 16 พฤษภาคม 2552

การลงทะเบียนล่าช้า หมายถึงการลงทะเบียนหลังจากกำหนดการลงทะเบียนซึ่ง ทางมหาวิทยาลัยกำหนดจะมีค่าปรับ 400.- บาท และ 1,000.- บาท

การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา หมายถึงนักศึกษาต้องชำระค่าธรรมเนียม การศึกษาภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผู้ที่ไม่ชำระตามกำหนดเวลาไม่มีสิทธิเข้า สอบไล่/สอบประมวลความรู้

ระดับชั้น หมายถึงระดับการศึกษาชั้นปีที่ 1 และระดับการศึกษาชั้นปีที่ 2

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อระบบการลงทะเบียน เรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) แสดงออกมาเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะของนักศึกษา หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการการ ลงทะเบียนเรียนทั้ง 2 ด้าน คือ ระเบียบ / ประกาศและข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน และด้านการดำเนินการลงทะเบียน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
2. ได้รับทราบผลการวิจัยที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุง/พัฒนา/เปลี่ยนแปลงระบบ การลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท(ภาคพิเศษ)มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. แนวความคิดด้านการวัดความพอใจต่อการบริการ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนนักศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความ ต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทักษะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล (พิณ, 2529.หน้า 10 และ อัจฉรา, 2534.หน้า 18)

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2516. หน้า 146-147 อ้างอิงมาจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความ

ต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เห็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต (2523. หน้า 272 อ้างอิงมาจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข ”

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง (2542. หน้า 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

Walman (1989. หน้า 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ชรีณี เดชจินดา (2535 .หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม (Walman, 1973. หน้า 392) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

สนิท เหลือบุญนาค (2529.หน้า 7) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้น มาแล้ว ในทางบวก พึงพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ มีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540. หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม ใดๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542. หน้า 775) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ หรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ที่แสดงออกของบุคคล จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้ แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการของการให้บริการสาธารณะ โดยความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้อง ดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของ งานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่



จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง (Milllett 1954,394-400) คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ ในฐานะที่เป็นบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ในการบริการเดียวกันจะต้องตรงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิได้เห็นว่าการเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โอบอ้อมอารีของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือสมรรถนะที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การบริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงการบริการ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งให้บริการ ได้แก่การบริการ

ที่ผู้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการด้วย

ในเรื่องหลักการให้บริการ มีผู้วิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมิติการให้บริการพอสรุปหลักการให้บริการไว้ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการบุคคล เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้บุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้ากันและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินการผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากในให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

### แนวความคิดด้านการวัดความพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับวัดระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพอใจต่อการบริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงใน

แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่อาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่ง ในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจในของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะขอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และ ความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความเสมอภาค ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือ เป้าหมายการวัดด้วย จึงส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อารี พันธุ์ณี (2538 .หน้า 10) อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory) คณาจารย์จากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่า ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะใจมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด

2. ทฤษฎีสันชาติญาณ (Instinctual Theory) สันชาติญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคล

มาตั้งแต่เกิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

3. ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมักจะมีความตั้งใจจริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้มีความรู้ว่าตนต้องทำอะไร ประารถนาสิ่งใด และควรต้องตัดสินใจออกมาในลักษณะใด

4. ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรม และการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นจะมีส่วนสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในแต่ละบุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นได้ออกไป แรงขับมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกร่างกาย หรือแรงขับทุกขุม เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมี 15 พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป อันเป็นผลมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ความต้องการนั้นมีผลในการตอบสนองต่อจิตใจของมนุษย์เป็นอย่างมาก มนุษย์อาจจะทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ มาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน 2516,245)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความ

ต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

เหตุที่ต้องกล่าวถึง ความต้องการก็เพราะว่าเมื่อมนุษย์ได้ตามความต้องการแล้ว จะเกิดความพึงพอใจตามมา แต่ก่อนที่จะเกิดความต้องการนั้นก็จะมีแรงจูงใจเกิดขึ้นก่อนตามลำดับ มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึงความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจะใช้ในการดำรงชีวิต ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย เช่นปรารถนาจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย

3. ความต้องการทางสังคม การต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ คือ ความต้องการเป็นที่รักของคนอื่น และความสัมพันธ์ทางอันดีกับบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริงเพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นส่วนที่ส่งผลเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจของบุคคลในลักษณะต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้นำเอาทฤษฎีดังกล่าวมาวิเคราะห์หาเหตุผลแห่งความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่มีต่อระบบการลงทะเบียนเรียน ตลอดจนแรงขับต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วินัย โกยกุลย์ (2537, หน้า 12) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดี ที่มีต่องานที่กระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่อสิ่งที่ปฏิบัติ และ

ความพึงพอใจในเรื่องที่รับบริการ

มิลเลต (Millet, 1954. หน้า 10) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน

- 1) ความสามารถในการจัดการบริการให้ได้อย่างเพียงพอ แก่ความต้องการของการรับบริการ
- 2) ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้ได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้มันจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า แก่ผู้รับบริการ
- 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น
- 4) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น
- 5) ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

### แนวปฏิบัติในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา

เทอดศักดิ์ สถาปิตานนท์ กล่าวว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หมายถึงการศึกษาความคิดเห็น ท่าทีและความรู้สึกของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่งจะแสดงออกใน 3 ลักษณะ

1. แสดงออกในลักษณะที่เป็นนิมาน (Positive) คือ พอใจ เห็นด้วย และสนับสนุน
2. แสดงออกในลักษณะที่เป็นนิเสธ (Negative) คือ ไม่พอใจ ขัดแย้ง ไม่เห็นด้วย และไม่สนับสนุน
3. แสดงออกในลักษณะที่เป็นกลาง คือ ไม่แน่ใจว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งเหล่านั้น

การแสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อสิ่งใด ๆ นั้น บุคคลจะแสดงความคิดเห็นออกมาเช่นไร ในลักษณะใดขึ้นอยู่กับการแปลความหมายของข้อเท็จจริงของสิ่งนั้น ถ้าสิ่งนั้นทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นพอใจ ก็แสดงทัศนคติออกมาในทางเห็นด้วย สนับสนุน ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นทำให้ผู้แสดงความคิดเห็นไม่พอใจ ก็จะแสดงทัศนคติออกมาในทางไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยและไม่สนับสนุน

เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนนั้น สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยโดยทั่วไป ได้กำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยตามวันและเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดในแต่ละภาค เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีข้อบังคับว่า นักศึกษาทุกคนต้องลงทะเบียนเรียนและชำระเงินค่าธรรมเนียมในแต่ละภาคการศึกษาให้เสร็จสิ้นตามอัตรา วัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้โดยยื่นหลักฐานต่าง ๆ แสดงการลงทะเบียนเรียนต่อมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วน จึงจะถือว่าการลงทะเบียนเรียนนั้นสมบูรณ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำหนดไว้ว่า นักศึกษาต้องลงทะเบียนศึกษาลักษณะวิชาด้วยตนเอง ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยระบบเปิดดำเนินการสอนโดยใช้ระบบการสอนทางไกล ได้กำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคโดยทางไปรษณีย์เท่านั้น ในการดำเนินการลงทะเบียนเรียนนั้นมหาวิทยาลัยจะจัดทำคู่มือการลงทะเบียนเรียนส่งไปยังนักศึกษาพร้อมทั้งซองสีน้ำตาล เพื่อให้นักศึกษาส่งกลับไปยังมหาวิทยาลัยภายในซองสีน้ำตาลจะมีใบลงทะเบียนเรียน แบบกรอกชื่อและที่อยู่ เมื่อนักศึกษาได้รับคู่มือการลงทะเบียนเรียนแล้วจะต้องลงทะเบียนตามรายชื่อชุดวิชาที่เปิดสอนในภาคการศึกษานั้น ๆ และกรอกรายละเอียดในใบลงทะเบียนเรียนและกรอกจำนวนเงินให้ถูกต้อง นักศึกษาต้องซื้อธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ ส่งจ่ายในนามมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สุดท้ายนักศึกษาจะต้องบรรจุแบบกรอกชื่อและที่อยู่ ใบลงทะเบียนเรียนและธนาณัติหรือตั๋วแลกเงินไปรษณีย์ส่งกลับไปยังมหาวิทยาลัย

สำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีแนวทางในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ตามประกาศและระเบียบการลงทะเบียน ประกอบด้วยดังนี้

1. นักศึกษาแก่ทุกคนจะต้องดำเนินการลงทะเบียนเรียน ทุกกระบวนวิชาพร้อม

กันของแต่ละสาขาวิชา ที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ตามวัน และเวลาที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ก่อนเปิดภาคการศึกษานั้น ๆ

2. นักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนเรียน ในภาคการศึกษาใด จะต้องชำระค่ารักษา สถานภาพนักศึกษา จำนวน 2,500.- บาท ถ้านักศึกษาไม่ลงทะเบียนเรียน เกินกว่า 2 ภาค ปกติติดต่อกัน ถือว่าพ้นสถานภาพการเป็นนักศึกษา

3. ในกรณีที่นักศึกษาไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาในวัน และเวลา ตามข้อ 1 นักศึกษาจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ตามที่กำหนดรวมทั้งค่าลงทะเบียนเรียน ค่าซ้ำอีก 400.- บาท ให้แล้วเสร็จภายในวัน และเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ก่อนการ เรียนครบวงวิชาที่ 3 ของภาคการศึกษานั้น ๆ

4. ในกรณีที่นักศึกษาไม่ได้ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ตามข้อ 1 หรือ ข้อ 3 นักศึกษาไม่มีสิทธิเข้าสอบครบวงวิชาที่สาม ของภาคการศึกษานั้น ๆ เป็นต้นไป จนกว่าจะชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา พร้อมค่าปรับอีก 1,000.- บาท

5. ในกรณีที่นักศึกษาค้างชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ตามข้อ 4 จะไม่มีสิทธิ ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาถัดไป จนกว่าจะชำระเงินทั้งหมดให้แล้วเสร็จภาคใน วันเปิดภาคเรียน ของภาคการศึกษาใหม่

6. มหาวิทยาลัยจะไม่ประกาศผลสอบครบวงวิชาที่นักศึกษาสอบไปแล้ว แต่ยังคงค้างชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา และจะประกาศผลสอบเมื่อนักศึกษาชำระเงินครบตาม จำนวน ภายในวันและเวลาที่กำหนด

7. การชำระเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่ารักษาสถานภาพการเป็นนักศึกษา ค่าลงทะเบียนเรียนค่าซ้ำ และค่าปรับการลงทะเบียนเรียนให้นักศึกษาชำระ ผ่านใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทย จำกัด ทุกสาขา

8. มหาวิทยาลัยจะแจ้งกำหนดการลงทะเบียนเรียนของภาคการศึกษาถัดไปให้ทราบก่อนการสอบวิชาสุดท้ายของแต่ละภาคการศึกษา



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายประจวบ ต่อสกุล (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาต่อการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่ามีความรู้สึกที่มีต่อระเบียบและข้อตกลงในการปฏิบัติการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ และความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ พบว่า

1. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อระเบียบและข้อตกลงในการปฏิบัติการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์
2. นักศึกษามีทัศนคติดีต่อการดำเนินการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์
3. นักศึกษาที่มาเรียนประจำและนักศึกษาที่ไม่มีงานประจำ มีทัศนคติต่อการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีงานประจำและนักศึกษาที่ไม่มีงานประจำ มีทัศนคติต่อการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่อยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยและอยู่ไกลจากมหาวิทยาลัย มีทัศนคติต่อการลงทะเบียนเรียนทางไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน

นายดำรง สุขสัมมากร (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. โดยภาพรวมแล้วนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาคในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสื่อการเรียนการสอนและด้านหลักสูตร นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านบริการและการจัดการ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ สาขาวิทยบริการและสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

## กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

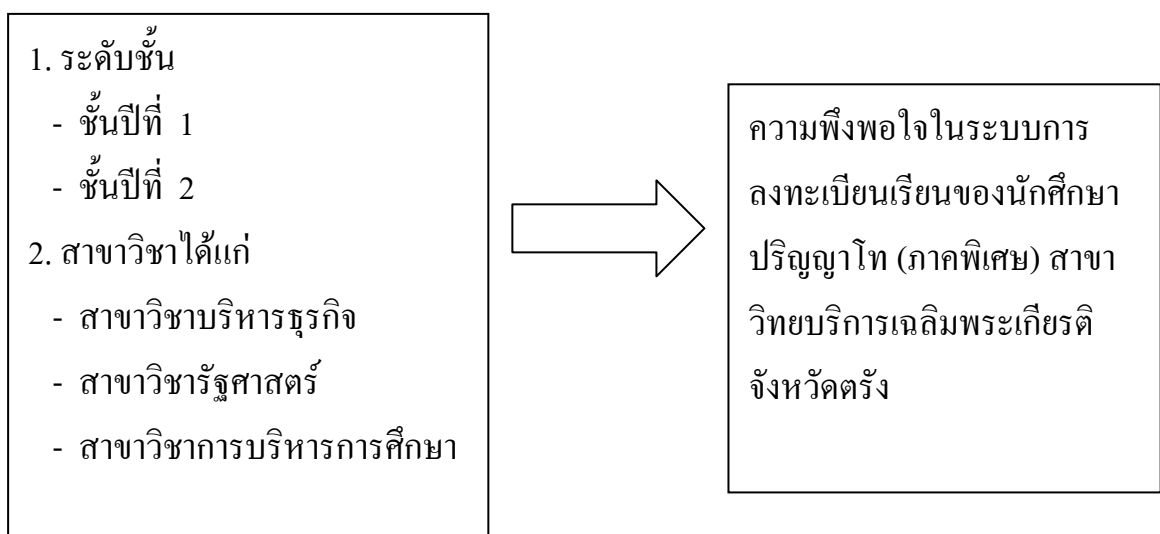
- 1) ระดับชั้น
  - ชั้นปีที่ 1
  - ชั้นปีที่ 2
- 2) สาขาวิชา ได้แก่
  - สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
  - สาขาวิชารัฐศาสตร์
  - สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 3) ระเบียบ ประกาศและข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน
- 4) ด้านการดำเนินการลงทะเบียน

**ตัวแปรอิสระ**

**ตัวแปรตาม**



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้ทำการศึกษารายละเอียดต่าง ๆ โดยการศึกษาวินิจฉัยเชิงสำรวจ(Survey research) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ทั้ง 2 ชั้นปี รวมทั้งสิ้น 612 คน ซึ่งแยกเป็นสาขาวิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 236 คน สาขาวิชา รัฐศาสตร์จำนวน 248 คน สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จำนวน 128 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วย 3 สาขาวิชา คือสาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชา รัฐศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 ที่ลงทะเบียน

ในภาคเรียนที่ 1 / 2552 [กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (อ้างถึงในภาวิดา ชาราศรีสุทธิ และคณะ, 2549, หน้า 172) ได้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนได้ 5 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 234 คน (จากจำนวนประชากร 600 คน] แต่เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด จึงขอใช้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างเพียง 80 คน ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ที่ลงทะเบียนเรียน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำแนกตามสาขาวิชาที่เรียน

สาขาวิชาที่เรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บริหารธุรกิจ	236	31
รัฐศาสตร์	248	32
การบริหารการศึกษา	128	17
รวม	612	80

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

#### ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังหรือแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประกอบไปด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ สาขาวิชาที่เรียน และระดับชั้นปีที่เรียน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง 9 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ระเบียบ/ประกาศและข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการลงทะเบียน จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ต์ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนตามแนวคิดทฤษฎี ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน 13 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามในด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้
5. นำแบบสอบถามที่สร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาและนำมาหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) โดยคัดเลือดข้อที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขและปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน
7. นำผลการทดสอบ มาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (item analysis) โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อมากกว่า 0.20 ขึ้นไปทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficeint) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.91

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ทั้ง 3 สาขาวิชาและ 2 ระดับชั้นปี จำนวน 80 ชุด ตอบแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือไปยังประธานนักศึกษาช่วยเหลือในการแจกและเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 31 กรกฎาคม – 3 สิงหาคม 2552
2. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3 การทดสอบสมมุติฐานที่กล่าวไว้

3.1 นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

3.2 นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนในสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of variance)

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 ฉบับ และได้ในวันเวลามารับแบบสอบถามคืน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทั้ง 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of variance) โดยใช้โปรแกรมของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ทั้ง 2 ด้าน คือด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน ด้านการดำเนินการลงทะเบียนวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานที่ว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน จำแนกได้ดังนี้

1 นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

2 นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนในสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of variance)



## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษา

### ตาราง 2

จำนวนและร้อยละของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา  
วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับชั้นปี และสาขาวิชาที่เรียน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	38	47.50
ชั้นปีที่ 2	42	52.50
รวม	80	100.00
สาขาวิชาที่เรียน		
บริหารธุรกิจ	31	38.80
วิชารัฐศาสตร์	32	40.00
การบริหารการศึกษา	17	21.20
รวม	80	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม  
สถานภาพได้ดังนี้

ระดับชั้น : นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 47.5 ชั้นปีที่ 2  
จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

สาขาวิชาที่เรียน : นักศึกษาส่วนใหญ่เรียนสาขาวิชาสาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน  
32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 38.8 น้อยที่สุดสาขาวิชาการบริหารการศึกษาจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2  
ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน  
ของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง**

วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในภาพรวม และรายด้านต่อไปนี้

**ตาราง 3**

*ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้านดังนี้*

ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ)	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน	3.73	.62	มาก
2. ด้านการดำเนินการลงทะเบียน	3.76	.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.74</b>	<b>.55</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.74$ ,  $S.D = 0.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการดำเนินการลงทะเบียน ( $X = 3.76$ ,  $S.D = 0.56$ ) ด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน ( $X = 3.73$ ,  $S.D = 0.62$ )

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน ดังตาราง 3

**ตาราง 4**

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในกิจกรรม (ด้านที่ 1) ด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน ดังนี้

ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ)	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ข้อความในประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง อ่านแล้วเข้าใจง่าย	3.91	.69	มาก
2. ทราบกำหนดการลงทะเบียนก่อนล่วงหน้า	3.96	.72	มาก
3. การชำระเงินผ่านใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทยมีความสะดวก	3.76	.96	มาก
4. ค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้ามีความเหมาะสม	3.40	.94	ปานกลาง
5. ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียนมีความเหมาะสม	3.61	.96	มาก
6. ทราบแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และประกาศเป็นอย่างดี	3.71	.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจต่อระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.73$  ,  $S.D. = 0.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทราบกำหนดการลงทะเบียนก่อนล่วงหน้า ( $X = 3.96$ ,  $S.D. = 0.72$ ) รองลงมาได้แก่ข้อความในประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง อ่านแล้วเข้าใจง่าย ( $X = 3.91$  ,  $S.D. =$

0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $X = 3.40$  ,  $S.D. = 0.94$ )

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้าน การดำเนินการลงทะเบียน ดังตาราง 4

### ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในกิจกรรม (ด้านที่ 2) ด้านการดำเนินการลงทะเบียน ดังนี้

ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ)	X	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนแต่ละภาคมีความเหมาะสม	3.72	.81	มาก
2. ท่านได้รับความสะดวกในการรับแบบฟอร์มการชำระเงินใบCOMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทย	3.90	.84	มาก
3. ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียน	3.66	.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.81	.66	มาก
5. ระบบการจัดลำดับของการให้บริการมีความเป็นธรรม	3.85	.60	มาก
6. สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.75	.79	มาก
7. ระบบการลงทะเบียนเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์พร้อมบางส่วนกลางมีความพร้อม	3.61	.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>.56</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในด้านการดำเนินการลงทะเบียนรวมอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.76$ ,  $S.D. = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือท่านได้รับความสะดวกในการรับแบบฟอร์มการชำระเงินใบCOMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทย ( $X = 3.90$ ,  $S.D. = 0.84$ ) รองลงมาได้แก่ระบบการจัดลำดับของการให้บริการมีความเป็นธรรม( $X = 3.85$ ,  $S.D. = 0.60$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระบบการลงทะเบียนเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ ออนไลน์พร้อมกับส่วนกลางมีความพร้อม( $X = 3.61$ ,  $S.D. = 0.75$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานที่ว่านักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

1. นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนแตกต่างกัน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 5

#### ตาราง 6

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		t	sig
	X	S.D	X	S.D		
1. ระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน	3.56	.68	3.88	.52	-2.402*	.019
2. ด้านการดำเนินการลงทะเบียน	3.63	.57	3.87	.53	-1.981	.051
รวม	3.59	.58	3.88	.49	-2.368*	.020

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าทีเรโซ (*t-ratio*) ที่คำนวณได้ โดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่านักศึกษาในระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ทั้งในระดับชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ส่วนในด้านการดำเนินการลงทะเบียนเรียน นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ระดับชั้นปีที่ 1 และระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way analysis of variance) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 6

#### ตาราง 7

ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการลงทะเบียนเรียน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ระเบียบ / ประกาศ และ ข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	.33	2	.17	.43	.66
	ภายในรวม	30.07	77	.40		
	รวม	30.40	79			
2. ด้านการดำเนินการลงทะเบียน	ระหว่างกลุ่ม	1.33	2	.66	2.21	.12
	ภายในรวม	23.18	77	.30		
	รวม	24.51	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.58	2	2.91	.96	.39
	ภายในรวม	23.29	77	3.02		
	รวม	23.87	79			

จากตาราง 7 พบว่าค่าเอฟเรโซ ( $F$ -ratio) ที่คำนวณได้ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่านักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิชาวิชาที่เรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนโดยภาพรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามสาขาวิชาและระดับชั้น ซึ่งมีสมมุติฐานการวิจัยคือนักศึกษาปริญญาโทที่เรียนในสาขาวิชาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนในระดับที่แตกต่างกัน และนักศึกษาปริญญาโทที่เรียนในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนในระดับที่แตกต่างกัน แบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง Index of congruence (IOC) และค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) จำนวน 612 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คนจากประชากร 600 คน) แต่เนื่องจากมีเวลาจำกัด เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล การวิจัย ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่าง จำนวน 80 คน ได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 80 ฉบับ ได้รับคืนมา 80 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย หาค่าร้อยละ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ทั้ง 2 ด้าน จำแนกตามระดับชั้น และสาขาวิชาที่เรียน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)



และนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์  
คำนวณ

## สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวม ด้านการดำเนินการลงทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากส่วนในด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ที่อยู่ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการดำเนินการลงทะเบียนพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. นักศึกษาระดับปริญญาโท (ภาคพิเศษ) สาขาวิชาที่เรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านการดำเนินการลงทะเบียน เป็นความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้าน ด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน ทั้งนี้เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้มีการเรียนการสอน โดยมีการกำหนดการลงทะเบียนที่ชัดเจน เพื่อความเป็นระบบ ระเบียบ ในการลงทะเบียน ซึ่งสามารถอภิปรายตามลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

1.1 ด้านการดำเนินการลงทะเบียน นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากพบว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ เจ้าหน้าที่การบริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบกำหนดการลงทะเบียนของแต่ละภาคมีความเหมาะสม ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเล็ด (1954,394-400) การให้บริการอย่างเสมอภาค มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน บริการด้วยความเต็มใจ หลีกเลี่ยงความสะดวก บริการที่ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

1.2 ด้านระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน นักศึกษาปริญญาโท(ภาคพิเศษ) มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก พบว่านักศึกษาทราบกำหนดการลงทะเบียนล่วงหน้า ทราบแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และประกาศเป็นอย่างดี มีความเข้าใจในข้อความประกาศเป็นอย่างดี แต่ก็มีมีความพึงพอใจในเรื่องค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้าอยู่ในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษามองว่าค่าปรับไม่เหมาะสมอาจจะเก็บมากเกินไป หรือระยะเวลาในการปรับเร็วเกินไป อาจจะทำให้ให้นักศึกษาเกิดความต่อต้านก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ วินัย โกยคุลย์ (2537,หน้า 12) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดี ที่มีต่องานที่กระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่อสิ่งที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจในเรื่องที่รับบริการ

2. ผลจากการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ระดับชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนมากกว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 อาจสืบเนื่องมาจากนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 ได้ผ่านการลงทะเบียนมาบ้างแล้ว และมีความเข้าใจในระเบียบ ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน รวมถึงแนวปฏิบัติในการดำเนินการลงทะเบียนเรียน ส่วนนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 เพิ่งลงทะเบียนเรียนเป็นเทอมแรก อาจจะงงหรือเข้าใจในประกาศไม่ชัดเจนเท่าที่ควร มีโอกาสที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนได้

3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า นักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ทุกสาขาวิชามีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาทุกสาขาวิชาที่เรียนมีความเข้าใจในระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงเกี่ยวกับการลงทะเบียนที่ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงกำหนดไว้ และถือปฏิบัติเป็นอย่างดี จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียน และสามารถยึดถือปฏิบัติได้ต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรจะมีการชำระเงินได้ทุกธนาคาร เพราะธนาคารทหารไทยบ้างพื้นที่ ไม่มีธนาคารดังกล่าวเลย หรือมีแต่ก็อยู่ไกลทำให้ต้องเสียเวลาในการนั่งรถไปชำระเงิน

1.2 ควรกำหนดค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้าให้น้อยกว่านี้ จากเดิม 1,000.- บาท ควรลดลงเหลือ 600.- บาท เพราะจะได้ไม่เป็นภาระนักศึกษาเกินไป

1.3 ควรกำหนดระยะเวลาในการลงทะเบียนให้มากกว่านี้ จากเดิม 6 วัน ควรเปลี่ยนเป็น 10 วัน

1.4 วันสุดท้ายของการลงทะเบียนเรียนไม่ควรตรงกับวันหยุดราชการ เพราะ

ในการนำเงินเข้าธนาคารต้องนำเงินเข้าในวันปกติ และธนาคารทหารไทยที่ไม่มีบริการวันหยุดด้วย และจะทำให้นักศึกษาเสียสิทธิในการลงทะเบียนซึ่งส่งผลให้เขาต้องโดยจ่ายค่าปรับเมื่อไปชำระเงินในวันรุ่งขึ้น

1.5 ระบบการพรีนโบเสร็จ กรณีลงทะเบียนล่าช้าน่าจะพิมพ์ใบเสร็จได้ทุกวันที่นักศึกษาไม่ต้องรอจากหน่วยงานกองคลังเป็นผู้ออกให้ เพราะบางครั้งนักศึกษาจำเป็นต้องใช้และจะได้ไม่เสียเวลาในการรอเป็นเดือน ๆ

1.6 การชำระเงินน่าจะมีการชำระผ่านบัตรเครดิตธนาคาร เพราะจะได้เพิ่มความสะดวกให้กับนักศึกษามากขึ้น

1.7 ควรรับชำระเงินที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยในวันที่ลงทะเบียนให้ทางมหาวิทยาลัยประสานกับธนาคารให้มารอรับเงินลงทะเบียน เนื่องจากนักศึกษาจะได้นำเงินมาชำระในวันที่มาลงทะเบียน โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปชำระที่ธนาคารที่อยู่ห่างไกลออกไป

1.8 เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ ควรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และบริการกับนักศึกษาให้มากกว่านี้

## **2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

2.1 ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียมของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

2.2 ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการงานด้านวิชาการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท(ภาคพิเศษ)  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่ง  
ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียน ซึ่งแบบสอบถาม  
มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็น ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\sqrt{\quad}$  ในช่อง  ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ระดับชั้นปี

1. ชั้นปีที่ 1  2. ชั้นปีที่ 2

1. ปัจจุบันศึกษาอยู่สาขาวิชา

1. บริหารธุรกิจ  2. รัฐศาสตร์

3. การบริหารการศึกษา

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาปริญญาโท  
(ภาคพิเศษ) สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดศรีสะเกษ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน</b>					
1. ข้อความในประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง อ่านแล้วเข้าใจง่าย					
2. ทราบกำหนดการลงทะเบียนก่อนล่วงหน้า					
3. การชำระเงินผ่านใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทยมีความสะดวก					
4. ค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้ามีความเหมาะสม					
5. ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียนมีความเหมาะสม					
6. ทราบแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และประกาศเป็นอย่างดี					
<b>ด้านการดำเนินการลงทะเบียน</b>					
1. การประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนแต่ละภาคมีความเหมาะสม					
2. ท่านได้รับความสะดวกในการรับแบบฟอร์มการชำระเงินใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทย					
3. ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ					

กับเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียน					
หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการดำเนินการลงทะเบียน					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. ระบบการจัดลำดับของการให้บริการมีความเป็นธรรม					
6. สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7. ระบบการลงทะเบียนเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์พร้อมบางส่วนกลางมีความพร้อม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ความพึงพอใจในระบบการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ปริญญาโท (ภาคพิเศษ)	ค่า IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
<b>ระเบียบ / ประกาศ และข้อตกลงในการลงทะเบียนเรียน</b>		
1. ข้อความในประกาศมหาวิทยาลัยรามคำแหง อ่านแล้ว เข้าใจง่าย	1.00	0.83
2. ทราบกำหนดการลงทะเบียนก่อนล่วงหน้า	1.00	0.63
3. การชำระเงินผ่านใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหาร ไทยมีความสะดวก	0.8	0.58
4. ค่าปรับในการลงทะเบียนล่าช้ามีความเหมาะสม	0.80	0.58
5. ระยะเวลาในการลงทะเบียนมีความเหมาะสม	0.80	0.68
6. ทราบแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ และประกาศเป็นอย่างดี	1.00	0.75
<b>ด้านการดำเนินการลงทะเบียน</b>		
1. การประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนแต่ละภาคมีความ เหมาะสม	1.00	0.63
2. ท่านได้รับความสะดวกในการรับแบบฟอร์มการชำระ เงินใบ COMP.CODE 783 ธนาคารทหารไทย	1.00	0.72
3. ท่านได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียน	1.00	0.77
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1.00	0.30
5. ระบบการจัดลำดับของการให้บริการมีความเป็นธรรม	1.00	0.66
6. สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมเป็น ระเบียบเรียบร้อย	1.00	0.50
7. ระบบการลงทะเบียนเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ พร้อมบางส่วนกลางมีความพร้อม	1.00	0.62



## บรรณานุกรม

คณาจารย์ภาควิชาการประเมินและการวิจัยและสถิติทางการศึกษา. *วิจัยและสถิติทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ , 2550

ศิริพงษ์ เสาถายน. *หลักการบริหารการศึกษา. ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย, 2550

เทอดศักดิ์ สถาปิตานนท์. *ข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกิจกรรมนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2523 : พิษณุโลก, 2524. หน้า 10*

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นประจำปี 2526 ถึง 2527*. ขอนแก่น : ศิริภักดิ์ออฟเซต , 2526. หน้า 244

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *คู่มือการศึกษาชั้นปริญญาตรี 2525-2526*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2525 หน้า 62

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *คู่มือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา*. กรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *คู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียน การสอน และการสอบของนักศึกษาชั้นปริญญาโทส่วนกลางและส่วนภูมิภาค*. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิและคณาจารย์ภาควิชาบริหารการศึกษา. *การศึกษาอิสระ*. 2549.

ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (TKC-e Thesis) [http://www.TKC.go.th/thesis/index\\_thai.asp](http://www.TKC.go.th/thesis/index_thai.asp)

แนวคิดความพึงพอใจ. [http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post\\_1615.html](http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

ความหมายและทฤษฎีความพึงพอใจ <http://www.geocities.com/mrpmetha/hypo/chapt2.html>