

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
ที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554

Evaluate the Service Quality and the Satisfaction of Payap University
Students Toward Services which Payap University Provided to Students in
Academic Year 2011.

โดย

สิริเลิศ กระแสชัย
อัญชลี รักษาริยะธรรม
พินา จันทะแก้ว



รายงานวิจัยฉบับที่ 300

ปี พ.ศ. 2556

มหาวิทยาลัยพายัพ

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานวิจัย การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อนักวิจัย สิริเลิศ กระแสชัย ; อัญชลี รักษาริยะธรรม ; ฟีณา จันทะแก้ว

ปีที่ทำการวิจัยเสร็จ 2556

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554 กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ 1) นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพทุกชั้นปี ทุกคณะวิชา ปีการศึกษา 2554 จำนวน 375 คน 2) นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเฉพาะชั้นปีที่ 3 และ ปีที่ 4 จำนวน 341 คน และ 3) นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มาใช้บริการในประเด็นที่ต้องการ การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจำนวน 5 ชุดแยกตามการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัย 7 ด้าน ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้าการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในภาพรวม พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลที่อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านสนามกีฬาที่อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพในภาพรวม พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านสนามกีฬาอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในภาพรวม พบว่า คุณภาพบริการตามความคาดหวังของนักศึกษาสูงกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ในบริการทุกด้านที่มหาวิทยาลัยจัดให้แก่ศึกษา

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะที่ได้จากนักศึกษาผู้ใช้บริการด้านต่างๆที่มหาวิทยาลัยพายัพจัดให้
ดังนี้

การจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของ
มหาวิทยาลัยพายัพ อาทิ

- ควรเพิ่มกิจกรรมของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา
- ควรเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi ให้ทั่วถึงเขตแม่คาว
และเขตแก้วนารัฐ

การจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา
ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาและจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของ
มหาวิทยาลัยพายัพ อาทิ

- ควรปรับปรุงบริการของรถ Sky Blue ในด้านจำนวนรถที่เพียงพอ ความตรงต่อเวลา
และการให้บริการที่เป็นมิตร
- ควรดูแลความสะอาดของสถานที่ต่างๆภายในมหาวิทยาลัย เช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ โรง
อาหาร ทางเดินเชื่อมอาคาร
- ควรมีการบริการจัดการเพื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตกระจายอย่างทั่วถึงและเร็วโดยเฉพาะ
บริเวณคณะวิชาต่างๆในเขตแม่คาว เขตแก้วนารัฐ และ หอพักนักศึกษา

การจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบ
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้าน
อาหารและสนามกีฬา อาทิ

- ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแผนการเรียน เพื่อให้สามารถแนะนำข้อมูลแก่นัก
ศึกษาได้
- ควรสร้างกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและใช้สนามกีฬาให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ควรปรับภูมิทัศน์บริเวณโดยเน้นความสะอาด ปลอดภัย สวยงาม และควรจัดการกับ
กลิ่นน้ำแม่คาว ความชื้นที่สูงบริเวณโรงอาหารก่อให้เกิดปัญหาความสะอาด
- ควรให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดของอาหาร คุณภาพอาหาร และสถานที่
- โรงอาหารของมหาวิทยาลัยควรมีร้านอาหารที่หลากหลาย สะอาด ราคาที่ยุติธรรมและ
มีปริมาณที่เหมาะสม

การจัดบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณ
โดยรอบในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกัน
อัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆโดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- ควรเปิดไฟส่องสว่างเวลากลางคืนตามอาคารต่างๆ
- ควรดูแลต้นไม้และภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอตลอดปี

การจัดบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของ
มหาวิทยาลัยพายัพ อาทิ

- ควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแผนการเรียนของนักศึกษา เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นัก
ศึกษา

การจัดบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ อาทิ

- ควรเพิ่มการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาให้ครอบคลุมด้านต่างๆ
- ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการข่าวสารความเคลื่อนไหวภายนอกมหาวิทยาลัย

การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ อาทิ

- ควรจัดให้มีการบริการด้านแหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่หลากหลายและเพียงพอ
- ควรมีแหล่งฝึกปฏิบัติงานมากขึ้นและดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่

PAYAP UNIVERSITY

Abstract

Title Evaluate the Service Quality and the Satisfaction of Payap University Students Toward Services which Payap University Provided to Students in Academic Year 2011.

Researchers Sirilert Krasaechai; Anchalee Rakariyatham ; and Peena Chantakaew

Date Completed 2013

This research aims to evaluate the service quality and the satisfaction of Payap University students toward services which Payap University provided to students in academic year 2012.

The sampling are 3 groups of students;

1. 375 students from every faculty.
2. 341 students from 3rd and 4th year students.
3. Students who were served in each specific service.

The questionnaire comprises 5 paper and were separate to 7 services of Payap University. The information came from analyzing by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result of studying Payap University service quality according to expectation and perception of students as a whole was that the expectation of Payap University students towards every aspect of service quality was in high level except health service and health care was in the highest level. Perception of Payap University students towards every aspect of service quality was in high level except sports ground was in medium level.

The result of satisfaction evaluation of Payap University students toward services in general was that the satisfaction of Payap University students towards every aspect of service quality was in high level except services towards instruction and student development in classroom, laboratories, educational devices, wireless connecting spots, and sports facilities were in medium level.

The comparison between expectation and perception of Payap University students towards service quality was that service quality expectation was higher than service quality perception.

Comments of students towards what they were served are as follows;

1. Aspect of Library and learning resources through computer network system of Payap University
 - There should be more library activities for students.
 - The internet network and WIFI should be more effective and sufficient in Mae Kao Campus and Kaewnavarat Campus.
2. Aspect of physical services towards instruction and student development in classroom, laboratories, educational devices and wireless connection spots;
 - Service of Sky Blue should be improved in sufficiency, punctuality and service mind.
 - Attention of cleanliness should be paid to classrooms, toilets, cafeteria and walk-way.
 - Internet should be sufficient in faculty and dormitory area.
3. Aspect of the internet system of Registration, health service and health care, cafeteria and sports ground;
 - Those who are in charge of study programs should be able to advise students effectively.
 - Sports activities should be set continuously in order to make the most use of the sports ground.
 - Environment should be improved in cleanliness cafeteria and safety in the area of Mae Kao Campus cafeteria especially damp and pollution from Mae Kao River.
 - Food quality should be raised to be improved as well as cooking quality.
 - Payap University should provide various kinds of cafeteria and control quality of healthiness and fairness.
4. Aspect of basic needs, security and land scape especially water supply, electricity, sewage, garbage collection and fire extinguishers in each building according to the related laws;
 - There should be enough light in every building during night time.
 - Trees and land scape should be well look after all year round.
5. Aspect of academic counseling and private life counseling of Payap University students.

- Those who are in charge of student study programs should be acknowledge of good information and advice.
6. Aspect of helpful information providing to Payap University students
- There should be information service in various dimensions.
 - Those who are in charge of information service should be trained in providing information to public outside Payap University as well.
7. Aspect of experience developing in academic and career to Payap University students;
- There should be enough and various information on career experience practice.
 - There should be more resources for student training and
 - Student training should be provided continuously during studying period.

PAYAP UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554 สำเร็จได้ เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็นและกำลังใจ

ขอขอบพระคุณ ดร.ยุวลักษณ์ จิระกิตติการ ดร.รัชนี พรหมปาลิต และอาจารย์สฤณี วุฒิการณณ์ คณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร.รณิดา เขยชุ่ม ดร.สมพิศ ทองปาน และ ดร.ฐิติ ฐิติจำเริญพร ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร.สมพันธ์ วงษ์ดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูลีพร วิมุขตานนท์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายฝน เลหาะวิสุทธ์ คณะกรรมการประเมินงานวิจัยฉบับร่าง

ขอขอบพระคุณ ดร.ยุวลักษณ์ จิระกิตติการ ผู้วิจารณ์งานวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรคณะวิชา/วิทยาลัย ทั้ง 13 หน่วยงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ อาจารย์ณที แก้วคำอ้าย ผู้ประสานงานโครงการวิจัย และเจ้าหน้าที่สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก ทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ ครูอาจารย์ที่อบรมสั่งสอนให้คณะผู้วิจัยมีความวิริยะอุตสาหะที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และเป็นกำลังใจให้คณะผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดมา

สิริเลิศ กระแสชัยและคณะ

ตุลาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์.....	3
1.3. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
1.4. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	5
2.2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและการประเมินคุณภาพการบริการ...	6
2.3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	13
2.4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	16
2.5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ.....	19
2.6. ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยพายัพ.....	21
2.7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1. กลุ่มประชากร.....	31
3.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	33
3.3. ตัวแปรที่ศึกษา.....	36
3.4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	36
3.6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.7. ขอบเขตของการวิจัย.....	41
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	161
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	162
5.2 อภิปรายผล.....	178
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	184
บรรณานุกรม.....	188
ภาคผนวก.....	190
ภาคผนวก 1 : การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ตาม การรับรู้และความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....	191
ภาคผนวก 2 : แบบสอบถาม.....	192
ประวัตินักวิจัย.....	216

PAYAP UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตอนที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มารับบริการการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	43
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มารับบริการการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	44
ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ.....	46
ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย.....	47
ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล.....	48
ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มารับบริการการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านอาหารจำแนกตามสถานที่.....	50
ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มารับบริการการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านอาหาร.....	50
ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านสนามกีฬาของมหาวิทยาลัย.....	52
ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัย.....	53
ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านกรให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย.....	54
ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัย.....	55
ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา.....	56
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 14 <u>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา</u> ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	59
ตาราง 15 <u>ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ</u> ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	63
ตาราง 16 <u>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สายของมหาวิทยาลัยพายัพ</u> ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	64
ตาราง 17 <u>ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ</u> ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	67
ตาราง 18 <u>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</u> ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ	68
ตาราง 19 <u>ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ</u> โดยรวม.....	71
ตาราง 20 <u>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่นักศึกษา</u> ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ	72
ตาราง 21 <u>ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านอาหารแก่นักศึกษา</u> ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	75
ตาราง 22 <u>ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านอาหารแก่นักศึกษา</u> ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านสนนวมกีฬาของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	78
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านสนนวมกีฬา ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	79
ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	82
ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	83
ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านกาให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	85
ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ในด้านกาให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....	86
ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในด้านบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....	88
ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา <u>ประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาตามความคาดหวัง และการ</u> <u>รับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยรวม.....</u>	93
ตาราง 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา <u>ประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาตามความคาดหวังและการรับรู้</u> <u>ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำแนกรายข้อ.....</u>	94
ตาราง 33 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการ <u>ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยรวม.....</u>	97
ตาราง 34 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการ <u>ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา</u> <u>จำแนกรายข้อ.....</u>	98
ตาราง 35 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการด้าน <u>กายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้าน</u> <u>ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตใน</u> <u>ระบบไร้สายโดยรวม.....</u>	100
ตาราง 36 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ต่อคุณภาพการจัดบริการด้าน <u>กายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้าน</u> <u>ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตใน</u> <u>ระบบไร้สาย จำแนกรายข้อ.....</u>	101
ตาราง 37 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยรวม	103
ตาราง 38 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่าย <u>คอมพิวเตอร์ จำแนกรายข้อ.....</u>	104
ตาราง 39 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้าน <u>การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล</u> <u>โดยรวม.....</u>	106
ตาราง 40 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้าน <u>การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล</u> <u>จำแนกรายข้อ.....</u>	106
ตาราง 41 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้าน <u>การบริการด้านอาหารโดยรวม.....</u>	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 42 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจั้ดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการด้านอาหาร จำแนกรายข้อ	109
ตาราง 43 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจั้ดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการด้านสนามกีฬาโดยรวม.....	111
ตาราง 44 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจั้ดบริการสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการด้านสนามกีฬา จำแนกรายข้อ	111
ตาราง 45 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อการบริการด้านระบบ สาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ใน เรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง โดยรวม.....	114
ตาราง 46 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ต่อคุณภาพการบริการด้านระบบ สาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ ใน เรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง จำแนกรายข้อ.....	115
ตาราง 47 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาโดยรวม.....	116
ตาราง 48 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา จำแนกรายข้อ.....	117
ตาราง 49 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการบริการด้านข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาโดยรวม.....	118
ตาราง 50 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการบริการด้านข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา จำแนกรายข้อ.....	119
ตาราง 51 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษาโดยรวม.....	121
ตาราง 52 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา จำแนกรายข้อ.....	122
ตาราง 53 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจั้ดบริการของห้องสมุดและแหล่ง เรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาตามความคาดหวังกับ การรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 54 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา ในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	128
ตาราง 55 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	132
ตาราง 56 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านการบริการอนามัย และการรักษาพยาบาลตามความคาดหวังกับการรับรู้.....</u>	135
ตาราง 57 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านบริการด้านอาหารตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	139
ตาราง 58 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ในด้านบริการสนามกีฬา ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	142
ตาราง 59 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของผู้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นของมหาวิทยาลัยด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	145
ตาราง 60 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของผู้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นของมหาวิทยาลัย ด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	148
ตาราง 61 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการของผู้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นของมหาวิทยาลัย ด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	151
ตาราง 62 <u>เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ.....</u>	154

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงแบบจำลองสามเหลี่ยมแห่งการบริการ.....	7
2.2 แบบจำลองช่องว่าง (GAP Model).....	10
2.3 องค์ประกอบความคาดหวัง.....	14
2.4 แบบจำลองกระบวนการรับรู้.....	16
2.5 ภาพการรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	18

PAYAP UNIVERSITY