

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(13)
บทที่	
1 บทนำ	1
ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา	1
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	43
สมมุติฐานการวิจัย	43
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	43
ขอบเขตการวิจัย	44
นิยามศัพท์เฉพาะ	44
2 วิธีการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ	53
เครื่องมือในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3 ผลการวิจัย	55
ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางการศึกษา	56
ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	61
ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตาม ปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ	68

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตาม ปัจจัยด้านการได้รับการบอกต่อปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และกลยุทธ์ด้านบริการ	73
ผลการศึกษาชุดของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจำแนกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา	99
ผลการจัดกลุ่มตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	101
ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	105
4 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
สรุปผลการวิจัย	107
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	129
ประวัติผู้เขียน	136

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	สาเหตุของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการ	19
2	เกณฑ์มาตรฐานของระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน และตัวอย่างตัวชี้วัด	23
3	จำนวนนักศึกษาภาคบุคลากรประจำการในแต่ละโปรแกรมวิชา จำแนกตามระดับการศึกษาและศูนย์ให้การศึกษา	50
4	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมต่างๆ ของผู้รับบริการทางการศึกษา	58
5	ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	63
6	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ	68
7	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา	69
8	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา	69
9	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	70
10	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	70
11	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	71
12	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา	71
13	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามการได้รับการบริการทางการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	72
14	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	72
15	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามภาพลักษณ์ของสถาบันราชภัฏสงขลาในความคิดเห็นของผู้รับบริการ	74

## รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับการบอกปากต่อปากเกี่ยวกับสถาบันราชภัฏสงขลาจากบุคคลต่างๆ ก่อนเข้ารับการศึกษา	76
17	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้ารับบริการทางการศึกษา	78
18	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	80
19	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง และด้านความสะดวกสบาย จำแนกตามระดับรายได้/เดือนของผู้รับบริการ	82
20	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	84
21	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านความพร้อมให้บริการ จำแนกตามการประกอบอาชีพของผู้รับบริการ	85
22	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการช่วงอายุของผู้รับบริการ	87
23	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพ และด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามช่วงอายุของผู้รับบริการ	89
24	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามจำนวนปีที่เข้ารับการศึกษาในสถาบันราชภัฏสงขลา	91
25	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามการได้รับการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	94
26	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ของคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพ และด้านความสะดวกสบาย จำแนกตามการได้รับการศึกษาตามศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	95
27	คุณภาพการให้บริการทางการศึกษาในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะทางจากที่พักมายังศูนย์ให้การศึกษาของสถาบันราชภัฏสงขลา	97

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	ค่าพารามิเตอร์การวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา	99
29	ความแปรปรวนทั้งหมดในตัวชี้วัดเดิมที่สามารถอธิบายได้	101

ภาพประกอบ		หน้า
1	ตัวแบบคุณภาพของการบริการ	15
2	ตัวแบบคุณภาพของการบริการที่ได้รับจริง	17
3	สามเหลี่ยมแห่งบริการ	20
4	กรอบการวิจัย	42