

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง
ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

EXPECTATIONS TOWARD KMITL ONE STOP SERVICE CENTER
OF PERSONNEL OF KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG



ทพ.
ศ. 731ค
2556

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 129902
วัน,เดือน,ปี. - 3 ส.ค. 2557

b. 1258 2495
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2556

KMITL-2013-AMC-M-251-007

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**EXPECTATIONS TOWARD KMITL ONE STOP SERVICE CENTER
OF PERSONNEL OF KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
LADKRABANG**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2013

KMITL-2013-AMC--M-251-007

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2013

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ชื่อนักศึกษา

นางสาวศิริกัญญา กิจกัญจนานันท์

รหัสประจำตัว

53631427

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2556

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรุติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 336 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างง่าย เครื่องมือใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทางด้านบริการมีค่ามากที่สุด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
3. พฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

Thesis Title	Expectations toward KMITL One Stop Service Center of Personnel of King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Student	Ms.Sirikanya Kitkanjanas
Student ID	53631427
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2013
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Jirasek Trimetsoontorn
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

This research aims 1) to study the expectation toward KMITL one stop service center. 2) to study the relationship between personal factors and expectation toward KMITL One Stop Service Center. 3) to study the relationship between service behavior and expectation toward KMITL One Stop-Service Center. A simple random sampling with a sample size of 336 was conducted by using questionnaire to collect data. Statistics for data analysis are percentage and Chi-square the result are as follows.

1. The expectation toward KMITL One Stop Service Center in term of service has the highest score.

2. Personal factors have the relationship with expectation toward KMITL One Stop Service of personnel of King Mongkut's Institute Technology Ladkrabang at statistical significant level of 0.01.

3. Service behavior has the relationship with expectation toward KMITL One Stop Service of personnel of King Mongkut's Institute Technology Ladkrabang at statistical significant level of 0.01.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ ในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำต่างๆ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณารต แสงมณี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล และ ดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ในการช่วยให้คำปรึกษาชี้แนะและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ศิริวัฒน์ โปธิเวชกุล รองศาสตราจารย์ กิติพงศ์ มะโน และผู้ช่วยศาสตราจารย์โอชกร ภาคสุวรรณ ที่ช่วยกรุณาสละเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ จากวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่ดีเสมอมา ตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือและข้อเสนอแนะ ร่วมทั้งตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้โอกาสในการทำงาน และให้โอกาสในการศึกษาต่อ

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน คอยให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สิริกัญญา กิจกัญญาสนัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	VIII
สารบัญภาพ	XXIII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	12
1.5 ขอบเขตการวิจัย	14
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	14
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตัดสินใจการซื้อของผู้บริโภค	18
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด	41
2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสุนัขและร้านเสริมสวยสุนัข	46
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	73
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	77
4.3 ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของ บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	79
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของ บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	83
4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของ บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	181
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	182
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	188
5.2 อภิปรายผล.....	204
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	209
บรรณานุกรม	211
ภาคผนวก	213
ภาคผนวก ก เอกสารวิทยาลัยการบริหารและจัดการ	214
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	223
ภาคผนวก ค คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	229
ประวัติผู้เขียน	231

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	รายชื่อตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือ 55
3.2	สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ 60
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 73
4.2	จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ 77
4.3	จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่การใช้บริการ 78
4.4	จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านเวลาการใช้บริการ 78
4.5	จำนวน และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร 79
4.6	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านการบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 80
4.7	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านต้นทุนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า ลาดกระบัง 80
4.8	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านสถานที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า ลาดกระบัง 80
4.9	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านข่าวสารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า ลาดกระบัง 81
4.10	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านพนักงานศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า ลาดกระบัง 81
4.11	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 82
4.12	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 82
4.13	จำนวน และร้อยละความคาดหวังด้านที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 83
4.14	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับ ความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i> 84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	85
4.16 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	86
4.17 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	87
4.18 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	88
4.19 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	89
4.20 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	91
4.22 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	92
4.23 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	93
4.24 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	94
4.25 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	95
4.26 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V97
4.28	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกรบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V99
4.29	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V100
4.30	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V101
4.31	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบ สัมประสิทธิ์ Cramer's V102
4.32	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V104
4.34	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V105
4.35	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V106
4.36	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับ การศึกษา กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V107
4.37	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V108
4.38	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	110
4.40 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	111
4.41 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	112
4.42 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	113
4.43 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	115
4.44 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's <i>V</i>	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.45 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	117
4.46 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	118
4.47 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	119
4.48 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	120
4.49 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	121
4.50 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับ ความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.51 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	123
4.52 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	124
4.53 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	125
4.54 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	126
4.55 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	127
4.56 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.57 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	130
4.58 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	131
4.59 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	132
4.60 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	133
4.61 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	134
4.62 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	135

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.63 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	137
4.64 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	138
4.65 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	140
4.66 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	141
4.67 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	143
4.68 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.69	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 146
4.70	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการ ใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 147
4.71	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภท การให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 149
4.72	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภท การให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 150
4.73	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภท การให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 151
4.74	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภท การให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V 152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.75	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	154
4.76	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	155
4.77	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	156
4.78	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	157
4.79	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	158
4.80	จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.81 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	160
4.82 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	161
4.83 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	162
4.84 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	163
4.85 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	165
4.86 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	166

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.87 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลา การใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	167
4.88 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลา การใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	168
4.89 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลา การใช้บริการ กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	169
4.90 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลา การใช้บริการ กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	171
4.91 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	172
4.92 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	173

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.93 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	174
4.94 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	176
4.95 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	177
4.96 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	178
4.97 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และ การทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V	180
4.98 จำนวน ร้อยละ ของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	181

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	13
2.1 ส่วนประสมทางการตลาด	27
2.2 กลยุทธ์คุณภาพและราคา	34



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ปรับสภาพองค์กรจากหน่วยงานราชการ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551 เป็นนิติบุคคล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาวิจัย ส่งเสริม และให้บริการวิชาการทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และครุศาสตร์อุตสาหกรรม รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของชาติ ชื่อสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประกอบด้วย พระนาม “พระจอมเกล้า” ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ได้มีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญพระบรมราชลัญจกร “พระมหาพิชัยมงกุฏ” ของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๔ เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันนับเป็นนามมงคลยิ่ง ส่วนคำว่า “เจ้าคุณทหาร” นั้นมีไว้เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่ท่านเจ้าพระยาสุรวงษ์ไวยวัฒน์ (วร บุนนาค) ตามที่ท่านเลี่ยม พรตพิทยพยัต ทายาทของท่านได้แจ้งความประสงค์ไว้ในการบริจาคที่ดิน ซึ่งเป็นที่ตั้งของสถาบันในปัจจุบัน

วิสัยทัศน์ของสถาบัน คือ “เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 10 ของภูมิภาคอาเซียน ในปี ค.ศ. 2020” เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และให้สถาบันนำความรู้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับเปลี่ยนพัฒนาการบริหารงาน และการขยายงานไปดำเนินการด้านอื่นๆ เพื่อส่งเสริมพันธกิจของสถาบัน และสถาบันโดยหน่วยงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูล และการให้บริการเพื่อตอบสนองการทำงานของทุกคณะ สำนัก โดยสถาบันได้กำหนดแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี พ.ศ. 2554-2555 วิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี “เป็นหน่วยงานกลาง การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มุ่งสู่มาตรฐานรางวัลคุณภาพ ภายในปี 2558 จากวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี จะได้ว่า สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานกลางของสถาบัน ที่ให้บริการในทุกด้านที่เกี่ยวกับงานสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน การให้บริการที่รวดเร็ว และมีมาตรฐานกำหนดกระบวนการทำงาน (ลดขั้นตอนในแต่ละกระบวนการงาน) การให้บริการโดยใช้ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันมุ่งสู่รางวัลมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงานเพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้านตลอดจนผลประกอบการที่ตีเทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่ามีคุณภาพสูงสุดในโลก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในอนาคตสถาบันจะทำการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop service) พระจอมเกล้าลาดกระบัง สถาบันนำการให้บริการเบ็ดเสร็จ (KMITL One Stop Service Center) มาใช้แทนการทำงานระบบเดิมที่กระจายอยู่ในหลายฝ่ายงานและหลากหลายสถานที่ในการติดต่อ มารวมกันให้บริการที่จุดเดียวบริเวณทางเข้าตึกสำนักงานอธิการบดี และนำระบบบัตรคิวมาเป็นเครื่องมือช่วยในการให้บริการ ให้เกิดความเรียบร้อย เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนในการติดต่อ และการใช้เวลานานในการให้บริการจากเดิม ซึ่งจะส่งผลให้สถาบันสามารถให้บริการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้มาติดต่อจากภายนอกที่มาติดต่อกับสถาบัน และทั้งมีการสร้างบรรยากาศในการติดต่อเป็นไปอย่างราบรื่น โดยผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของพระจอมเกล้าลาดกระบัง ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง บุคลากรของสถาบันมีการรับรู้เกี่ยวกับจัดตั้งศูนย์มากน้อยเพียงไหน และมีความคาดหวังว่าศูนย์แห่งนี้จะต้องมีการบริการอย่างไรบ้าง ที่จะเป็นที่ยอมรับของบุคลากรของสถาบัน

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรที่จะทำการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อที่จะได้ทราบถึงความคาดหวังของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่อการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง และเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการ ตลอดจนการกำหนดและพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการต่อบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 2 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 3 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 4 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 5 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 7 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 8 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 9 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 10 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 11 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 12 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 13 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 14 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 15 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 16 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 17 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 18 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 19 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 20 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 21 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 22 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 23 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 24 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 25 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 26 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 27 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 28 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 34 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 36 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 37 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 38 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 39 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 40 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 41 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 42 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 43 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 44 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 45 ประสพการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 46 ประสพการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 47 ประสพการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 48 ประสพการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 49 ประสพการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 50 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 51 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 52 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 53 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 54 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 55 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 56 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 57 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 58 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 59 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 60 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 61 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 62 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 63 ประเภทการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 64 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 65 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 66 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 67 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 68 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 69 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 70 ความถี่ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 71 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 72 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 73 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

สมมติฐานที่ 74 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 75 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 76 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 77 เวลาการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

สมมติฐานที่ 78 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านบริการ

สมมติฐานที่ 79 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน

สมมติฐานที่ 80 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 81 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

สมมติฐานที่ 82 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน

สมมติฐานที่ 83 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

สมมติฐานที่ 84 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

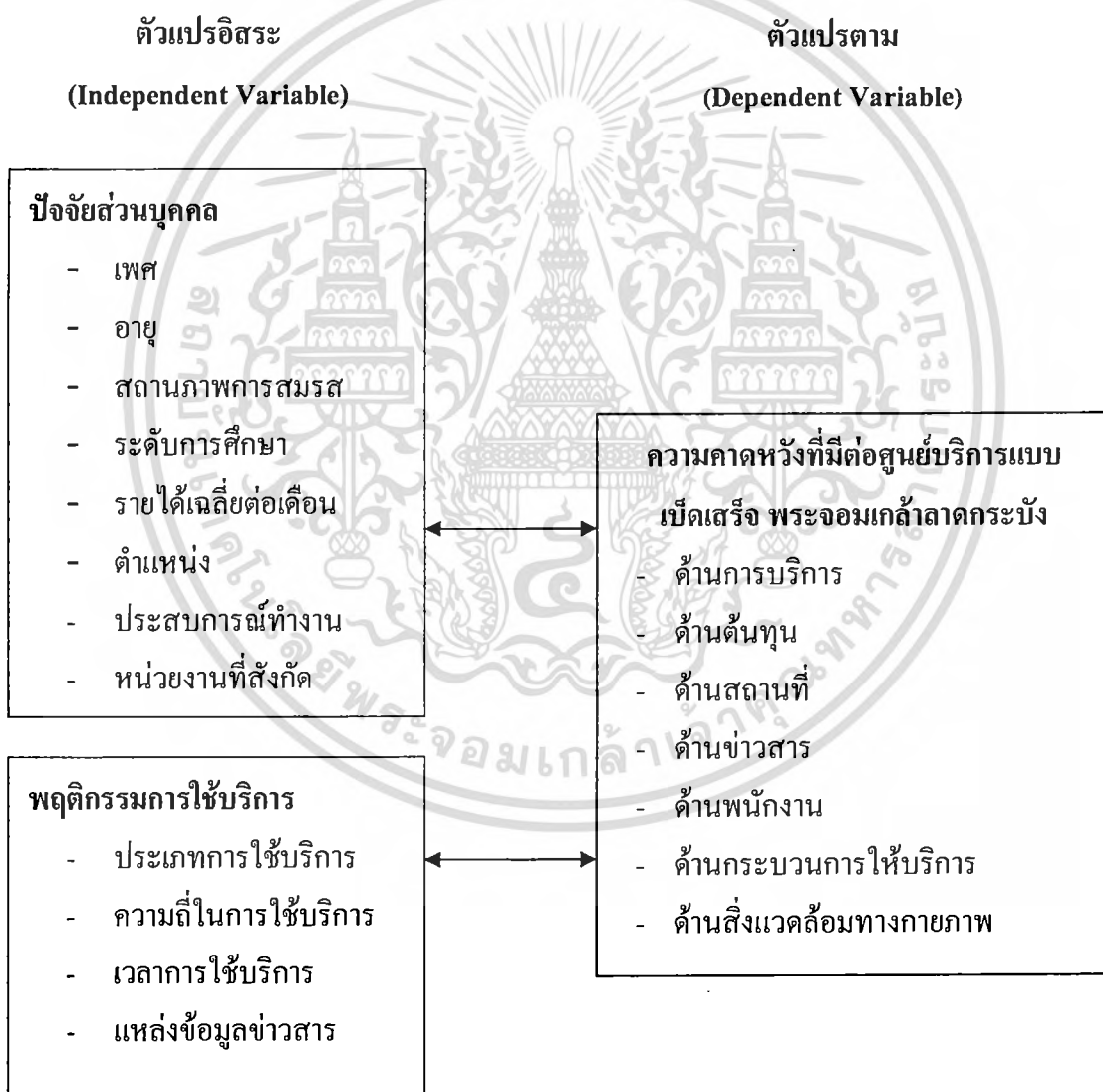
การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดด้านส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix 7Ps) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสิริ ทิววรรณวงศ์ (2546) กล่าวว่า 7Ps เป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด

การตลาดของธุรกิจบริการ คือ

1. ด้านสินค้าและการบริการ (Product)
2. ด้านราคา (Price)
3. ด้านสถานที่ (Place หรือ Distribution)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ด้านพนักงาน (People)
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกำหนดให้ระดับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง 7 ด้าน เป็นตัวแปรตาม คือ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นำมาทดสอบเปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล 8 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และเปรียบเทียบกับตัวแปรอิสระที่เป็นลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการในการตัดสินใจของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 4 พฤติกรรม ได้แก่ ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาการใช้บริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร โดยกรอบแนวความคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวนทั้งหมด 2,116 คน ประกอบด้วย สายวิชาการ 960 คน และสายสนับสนุน 1,156 คน (เอกสารการบริหารงานสนับสนุนแบบรวมบริการสานภารกิจ ส่วนทรัพยากรบุคคล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 23 มีนาคม 2553)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 8 ปัจจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการ ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 4 พฤติกรรม คือ ประเภทการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาการใช้บริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

3. ขอบเขตระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และวิเคราะห์ผล ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2555 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. สายวิชาการ หมายถึง ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. **สายสนับสนุน** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานอยู่ที่คณะ/วิทยาลัย สำนัก/สำนักงาน เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริการและจัดการ สำนักหอสมุด ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนคลัง ส่วนซ่อมบำรุง ส่วนอาคารสถานที่ ส่วนทรัพยากรบุคคล ฯลฯ

5. **ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง** หมายถึง การรวมงานทุกงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรมาไว้ที่จุดเดียวกัน บริเวณเดียวกัน เพื่อความเป็นระเบียบและลดความยุ่งยากซ้ำซ้อนในการติดต่อ โดยใช้ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

6. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลเบื้องต้นเฉพาะส่วนบุคคล ที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

6.1 **เพศ** หมายถึง สถานภาพของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชาย หรือ เพศหญิง

6.2 **อายุ** หมายถึง อายุของของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ มากกว่า 20 – 30 ปี มากกว่า 30 – 40 ปี มากกว่า 40 – 50 ปี และมากกว่า 50 – 60 ปี

6.3 **สถานภาพการสมรส** หมายถึง สถานภาพของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

6.4 **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

6.5 **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** หมายถึง จำนวนเงินรายรับต่อเดือนของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

6.6 **ตำแหน่ง** หมายถึง ตำแหน่งของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ พนักงาน (อาจารย์ / เจ้าหน้าที่) ข้าราชการ (อาจารย์ / เจ้าหน้าที่)

6.7 **ประสบการณ์ทำงาน** หมายถึง อายุการทำงานของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

6.8 หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง สถานที่ทำงานของบุคลากรที่มีความคาดหวังต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงาน ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

7 พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของบุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการคาดหวังผลักดันหรือส่งเสริมการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของพระจอมเกล้าลาดกระบัง 4 ปัจจัย ดังนี้ ประเภทการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาการให้บริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร

7.1 ประเภทการให้บริการ หมายถึง ประเภทการให้บริการของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การขอใบรับรองเงินเดือน การทำบัตรประจำตัว การเบิกค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

7.2 ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง ความถี่ในการใช้บริการของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1 ครั้ง/เดือน 2-3 ครั้ง/เดือน และมากกว่า 4 ครั้ง/เดือน

7.3 เวลาการให้บริการ หมายถึง เวลาการให้บริการของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ช่วงเวลา 08.00 – 09.00 น. ช่วงเวลา 09.01 – 10.00 น. ช่วงเวลา 10.01 – 11.00 น. ช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. ช่วงเวลา 13.01 – 14.00 น. ช่วงเวลา 14.01 – 15.00 น. ช่วงเวลา 15.10 – 16.00 น. ช่วงเวลา 16.10 – 16.30 น. หลังจาก 16.30 เป็นต้นไป

7.4 แหล่งข้อมูลข่าวสาร หมายถึง แหล่งข้อมูลข่าวสารของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่างๆ ที่มีอยู่ในสถาบัน

8 ความคาดหวัง หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการให้บริการที่มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอซึ่งสามารถตอบสนองความคาดหวังของบุคลากรสถาบันที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง โดยแยกออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

8.1 ด้านการบริการ หมายถึง ความคาดหวังบริการด้านต่างๆ ที่บุคลากรต้องการในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรได้

8.2 ด้านต้นทุน หมายถึง ความคาดหวังต้นทุนจากการเสียเวลาในการรับบริการ ต้นทุนจำนวนเอกสาร

8.3 ด้านสถานที่ หมายถึง ความคาดหวังของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการภายใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรได้ เช่น ตำแหน่งอาคารสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกภายใน เป็นต้น

8.4 ด้านข่าวสาร หมายถึง ความคาดหวังในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ หรือการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านทางบุคคล และไม่ใช่บุคคล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้รับทราบรายละเอียดการบริการต่างๆ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง เช่น การแนะนำรายละเอียดใน website สถาบัน เป็นต้น

8.5 ด้านพนักงาน หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานงาน ที่มีหน้าที่ให้การบริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภครได้

8.6 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภครได้ เช่น การคาดหวังในการกำหนดเวลาการรับบริการอย่างรวดเร็ว การใช้บัตรคิว เป็นต้น

8.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง ความคาดหวังของสิ่งแวดล้อมของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของพระจอมเกล้าลาดกระบังที่สามารถสร้างความมั่นใจและพึงพอใจให้บุคลากรได้ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรได้ เช่น การคาดหวังในการจัดสถานที่ การคาดหวังเรื่องความสะดวก ความสวยงาม เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จากแนวความคิด ทฤษฎีงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีและที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ต่างๆ กันดังนี้

สิริวรรณ อิศกุล (2528:1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

สุรางค์ จันทร์เอม (2529:55) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อถือว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อถือหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จ หรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดี หรือความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังผิดพลาดในสิ่งใด ก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530:109) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ซิชณูกร พรภาณูวิชญ์ (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นการรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540:8) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540:10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

Finn (1962:390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเอง ด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Funk & Wagnalls (1963:239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่ดีไว้

Getzels, James & Ronall (1964:390-398) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

Reeder (1971:157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

สรุปว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะแสดงออกด้วยพฤติกรรมหรือการกระทำในสิ่งนั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือการคาดหวัง คาดการณ์ในสิ่งนั้นมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ความสนใจแรงจูงใจและการเห็นคุณค่าของความสำเร็จของสิ่งนั้น

2.1.2 ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock. 1973:184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ และ สิทธิวรรค อิศกุล (2527:46-47) กล่าวถึง ความคาดหวังทางบวกว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทน ในการกระทำสิ่งที่ตนเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จ

โสริช โพรทส์แก้ว (2527:79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้าย มักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดี มักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

2.1.3 พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวังขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลำบากต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock. 1973:185-186)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ , จรัส ดั่งสุวรรณ และ จิตพิงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522: 80-181) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมากก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522: 124-125) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวัง ก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มขันขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการ และความเข้มขันก็จะลดลงและจางหายไป

Bandura (1997: 84-85) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่ง ไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่าง ไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มขันน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมาก บุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายาม แม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวัง เป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

2.1.4 พัฒนาการของความคาดหวัง

เด็กได้พัฒนาระดับของความคาดหวังก่อนที่จะเข้าสู่วัยรุ่น โดยมักจะคิดว่าโตขึ้นเขาควรจะเป็นอย่างไรในอนาคต ซึ่งความคาดหวังอาจจะสอดคล้องกับความจริงก็ได้

Herlock (1973: 187-191) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดได้จาก

1. การฝึกฝนในวัยต้น (Early Training) ก่อนเข้าสู่วัยรุ่นบิดามารดาจะฝึกฝนให้ลูก ได้รับความสำเร็จในตนเอง โดยบิดามารดาจะตั้งความคาดหวังไว้ และหวังว่าลูกควรจะทำให้ได้มาก น้อยเพียงใด แล้วจะสอนให้ลูกทำดู

2. ความทะเยอทะยานของบิดามารดา (Parental Ambitions) บิดามารดามักจะ ใฝ่ฝันหรือหวังให้ลูกเป็นอะไร ตั้งแต่เด็กยังไม่คลอด สิ่งที่บิดามารดาหวังให้ลูกเป็นอย่างไรจะเป็น แบบที่หล่อหลอมความคาดหวังของบิดามารดาที่มีต่อเด็กตลอดชีวิต บิดามารดามักจะตัดสินใจไว้ เลยว่าลูกหลานควรจบการศึกษาระดับใด เรียนได้ดีเพียงใด ประกอบอาชีพอะไร สถานภาพทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สังคมระดับใด และควรมีกิจกรรมอะไรมาช่วยส่งเสริมความสามารถของลูก การที่บิดามารดา มีความทะเยอทะยาน อยากให้ลูกเป็นตามการตั้งความคาดหวังจากตัวบิดามารดาเอง และทำไปโดยไม่พิจารณาถึงความสามารถของลูกว่าจะทำได้หรือไม่ ซึ่งการที่บิดามารดาได้ทำการศึกษา พบว่า บิดามารดา จะหวังให้ลูกมีในสิ่งที่ตนเองไม่เคยมีมาก่อน เช่น เงิน รถยนต์ เพื่อน การศึกษาที่ดีหรือกิจกรรมที่จะ ทำให้มีชื่อเสียง ความคาดหวังของบิดามารดาบางคนเกิดจากการแข่งขันกับบิดามารดาคนอื่นๆ โดยอยากให้ลูกของตนดีกว่าลูกคนอื่น นอกจากนี้ยังมาจากประสบการณ์ส่วนตัว การมองเห็นคุณค่า หรือการได้รับผลตอบแทนในอาชีพที่ดีมีผลทำให้บิดามารดาอยากให้ลูกประกอบอาชีพนั้นๆ

3. ความคาดหวังจากบุคคลภายนอก (Expectation of Significant Outsiders) ความคาดหวังของเด็กจะได้รับอิทธิพลจากบุคคลที่เด็กคิดว่าสำคัญอื่นๆ เช่น ครู เพื่อน

4. การแข่งขันกับเพื่อน (Competition with Others) ความคาดหวังบางอย่าง มีพื้นฐานมาจากการอยากชนะคนอื่น จึงมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นทั้งในระดับเดียวกัน และสูงหรือต่ำกว่า เช่น เปรียบเทียบความสามารถทางการเรียน

5. วัฒนธรรมจารีตประเพณี (Cultural Traditions) ในสังคมประชาธิปไตย เชื่อว่าเด็กมีศักยภาพในการคิดและการกระทำ ซึ่งในสังคมอเมริกันมากกว่าสังคมอื่นๆ ที่ยังจำกัดขอบเขต ทำให้เด็กไม่สามารถแสดงออกในสิ่งที่ต้องการ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การที่เด็กถูกสกัดกั้นทำให้ไม่มีความมั่นใจ ระดับความมุ่งหวังก็จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

6. สื่อมวลชน (Mass Media) สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของวัยรุ่น รวมทั้งการรับเอาแบบอย่างของบุคคลในอุดมคติ แสดง (Strang.1957) ศึกษาพบว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังระยะยาวมากกว่าความคาดหวังระยะสั้น

7. ประสบการณ์ (Past Experiences) ถ้าบุคคลมีความจำกัดในประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถประเมินความสามารถที่แท้จริงได้ถูกต้องในด้านความคาดหวังทางอาชีพ นอกจากนี้จะมีประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวตัดสินความคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จเพียงใด หรือจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

8. ความสนใจและค่านิยม (Interests and Values) ความสนใจมีอิทธิพลเหนือความคาดหวัง 2 ประการคือ

1. ความสนใจเป็นสิ่งตัดสินว่าความคาดหวังนั้นพัฒนาขึ้นอย่างไร

2. ความสนใจเป็นสิ่งบอกถึงระดับความคาดหวัง ถ้าในสังคมนั้นมีค่านิยมหรือให้ความสำคัญต่อสิ่งที่บุคคลสนใจมากพอ ความคาดหวังก็จะสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันถ้าในสังคมไม่ยอมรับสิ่งที่บุคคลสนใจ ความคาดหวังของเขาก็จะอ่อนลง

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากการได้รับความคาดหวัง และการฝึกฝนแต่เด็กตามความทะเยอทะยานของบิดามารดา ที่อยากให้ลูกเป็นตามที่ตนมีประสบการณ์หรือเห็นคุณค่า และการทำตามค่านิยมสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.5 องค์ประกอบของความคาดหวัง

Lewin & Others (1944:133) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐาน ในการสร้างระดับความคาดหวัง ได้แก่ มาตรฐานของสังคม แรงผลักดัน ความขัดแย้ง การตัดสินใจ ลักษณะของพฤติกรรม ค่านิยม ความสำเร็จ ความล้มเหลว และพัฒนาการของบุคลิกภาพ

ปรีชา ชรรมา และ ถาวร เกิดเกียรติพงษ์ (2516: 8) กล่าวว่า กิจกรรมต่างๆ ที่เรากระทำในชีวิตประจำวันเป็นการปฏิบัติตามอันดับของบทบาทต่างๆ ซึ่งบุคคลได้เรียนรู้ตามที่บุคคลอื่นมุ่งหวังให้กระทำ พฤติกรรมทางสังคมพัฒนาจากการตอบสนองต่อบุคคลอื่น และจากการปะทะสังสรรค์ทางสังคมบุคคลจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า คนอื่นจะแสดงอาการตอบสนองต่อตนเองอย่างไร แล้วบุคคลจะรับพฤติกรรมนั้นไว้เป็นแนวปฏิบัติในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความคาดหวังนั้นมีพื้นฐานมาจากแรงผลักดัน ค่านิยม และมาตรฐานทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2.1.6 ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวัง และระดับของความคาดหวัง อันเนื่องจากปัจจัยต่อไปนี้คือ Hurlock (1973: 191-194)

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จ เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคง วัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่น บ่อยๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเอง ได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่นขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่น วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับ และทุ่มเทส่งเสริม ตลอดจนสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลาง และฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจาก

บิดามารดาและพี่ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นไปเติบโตและมีงานทำ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย มักจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับฐานะของวัยรุ่น ในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคงและไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มีบทบาทสำคัญ และต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำชุมชน ทำให้การตั้งความคาดหวังหลายๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุด คือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าวมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว และความคาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝัน ไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่บอกกับบิดามารดา ครูหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการทำให้พิสูจนตนเอง ให้พยายามทำตามที่พูด เพื่อไม่ต้องการเห็นคนอื่นมองด้วยสายตาผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีก ในทำนองเดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ มักคิดว่าจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Dececco (1986:167) ที่ว่าบุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นั่นคือบุคคลที่ประสบผลสำเร็จมาก่อนความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความสามารถจริงมากขึ้น หากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ (Sex) บรรยายกาศของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชาย ตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิงบิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าตัวลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการศึกษา การงานและการประกอบอาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. เซาว์ปัญญา (Intelligence) เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูง มักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจและความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงเพื่อเป็นการปกปิดบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความเป็นไปในอนาคตของบุคคล การที่บุคคลตั้งความหวังย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของตนเอง ความคาดหวังดังกล่าว รวมไปถึงความคาดหวังหรือความต้องการที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย

2.1.7 ความสำคัญของความคาดหวัง

Russell (1956: 156) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

ประเทิน มหาจันทร์ (2521: 88) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญ ซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523: 5) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536: 41) กล่าวถึง ความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอดเลอร์ว่าความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคต ของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่ฟรอยด์เน้น และบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

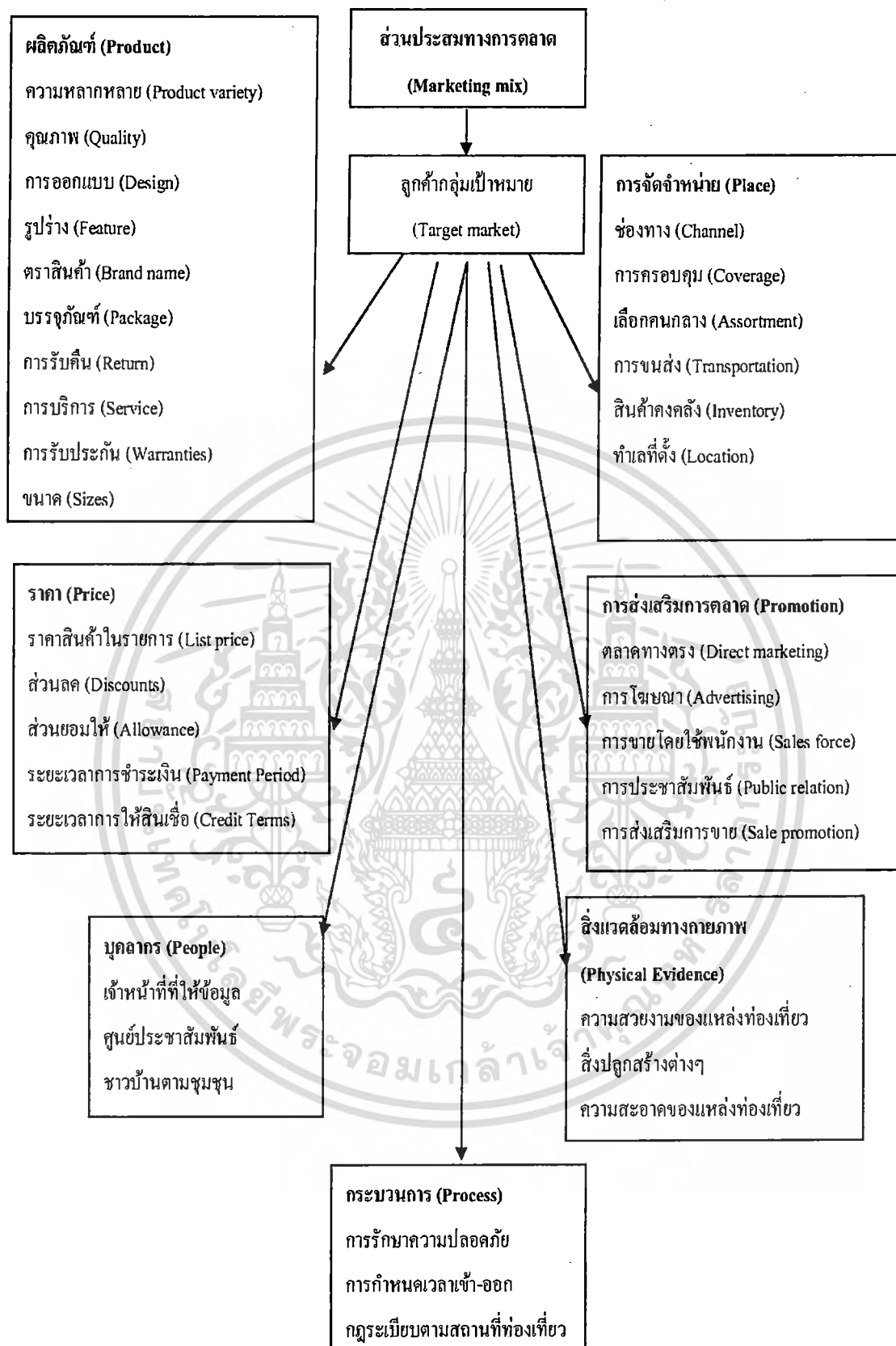
สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่น เพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

2.1.8 การประยุกต์ใช้ความคาดหวังกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง สัดส่วนของตัวแปรต่าง ๆ ที่นำมาประสมเข้าเป็นข้อเสนอที่จะนำไปเสนอต่อตลาดเป้าหมาย ตัวแปรต่างๆ นี้ สามารถควบคุมได้ ซึ่งประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ที่จะออกขาย สถานที่ที่มีผลิตภัณฑ์วางขาย ราคาของผลิตภัณฑ์ที่จะขายและการส่งเสริมการตลาดที่จะสื่อสารให้ตลาดเป้าหมายได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ ราคา และสถานที่ ส่วนประสมการตลาดนิยมเรียกสั้น ๆ ว่า 4Ps คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้กับองค์กรที่ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและบรรลุมวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีเพิ่ม 3 ส่วนคือ บุคลากร สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และกระบวนการ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543: 342) ประกอบด้วย 7 กลยุทธ์ดังนี้





ภาพที่ 2.1 ส่วนประสมทางการตลาด

ที่มา: Kotler P. (1997: 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.8.1 ผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สินค้าและบริการที่เสนอขายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งผลิตภัณฑ์ยังมีความหมายมากกว่ารูปร่างลักษณะภายนอกที่เห็นได้ แต่ยังรวมถึงความคาดหวังถึงประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นด้วย ดังนั้นสิ่งที่ปรากฏ เช่น ตรายี่ห้อสินค้า รูปแบบสีสันทัน บรรจุภัณฑ์ ขนาดรูปร่าง เครื่องหมายการค้า ฯลฯ เหล่านี้จึงมีความสำคัญที่เห็นได้ง่ายและชัดเจนเป็นอย่างยิ่ง

ดารา ทีปะปาล (2542: 11) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้บริโภคว่าผลิตภัณฑ์นั้นตรงตามความต้องการของผู้บริโภคเพียงใด ซึ่งเป็นลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

1. คุณภาพและประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์
2. ตรายี่ห้อของผลิตภัณฑ์
3. การรับประกันของตัวผลิตภัณฑ์และการบริการ

1. คุณภาพ หน้าที่และประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ นโยบายปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์

การปรับปรุงคุณภาพเพื่อการตลาด เป็นสิ่งที่ต้องทำเป็นประจำ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อกับผลิตภัณฑ์อื่นในตลาด เช่น รถยนต์ เสื้อผ้า ฯลฯ ผลิตภัณฑ์บางอย่างไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้หรือเปลี่ยนแปลงแล้วไม่เกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น เช่น วัตถุดิบต่างๆ อาจต้องใช้นโยบายลดผลิตภัณฑ์แทนการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์บางประเภทที่ไม่อาจจะเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงได้ เช่น ผลิตภัณฑ์ประเภทวัตถุดิบต่างๆ ต้องใช้วิธีการตลาดวิธีอื่นแทนที่จะเน้นถึงความแตกต่าง แต่โดยปกติผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่สามารถปรับปรุงได้อยู่เสมอ เป็นหน้าที่ของนักการตลาดโดยตรงที่ต้องเน้นถึงการวิเคราะห์ และวิจัยผลิตภัณฑ์ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ต้องพยายามปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่จะเป็นประโยชน์มากขึ้น การปรับปรุงผลิตภัณฑ์มีดังนี้

1.1 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) การปรับปรุงคุณภาพ

ให้ดีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เน้นถึงคุณภาพ เพราะมีบุคคลจำนวนมากที่นิยมซื้อแต่ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพง สำหรับบริษัทที่ขายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง มีข้อเสียอยู่เหมือนกันในทางมองที่ว่า ถ้าบริษัทต้องลดค่าใช้จ่าย ก็ไม่สามารถทำได้โดยการลดคุณภาพในทางตรงกันข้ามจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพอยู่ตลอดเวลา และมีข้อเสียอยู่อีกข้อหนึ่งที่ว่า ถ้าจำนวนผู้บริโภคผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงมีอัตราการเพิ่มต่ำ การผลิตและปรับปรุงผลิตภัณฑ์อยู่ตลอด อาจประสบปัญหาในการหาตลาด โดยเฉพาะในตลาดที่มีคู่แข่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาก ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อการตลาด คือ ข้าววิตามิน และข้าวหอมมะลิอินทรีย์ ที่ไม่ใช่ปุ๋ยเคมี และสารเคมีปราบศัตรูพืช

1.2 การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Functional Feature Improvement) การปรับปรุงประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ คือ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ใช้สะดวกขึ้น ปลอดภัยขึ้น และทำงานดีขึ้น เช่น การเปลี่ยน ใบมีดโกนเป็นเหล็กกล้า เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพที่เห็นกันชัดเจน คือ อาจจะนำมาซึ่งการเลียนแบบ เนื่องจากการคิดค้นวิธีปรับปรุงประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มีรายจ่ายสูง การปรับปรุงควรจะพึงปฏิบัติต่อเนื่อง ผลประโยชน์ที่จะได้รับการเป็นบริษัทแรกที่ค้นคิดขึ้นมาได้ มีค่ามากกว่าการลงทุนที่จ่ายไป

1.3 การปรับปรุงแบบ (Style Improvement) หมายถึง การปรับปรุงรูปร่างของผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจจะรวมถึง กล้อง ฉลาก การพิมพ์ ฯลฯ

2. ทรัพย์สินของผลิตภัณฑ์

ตราสินค้าคืออะไร ตราสินค้า คือ ชื่อ วลี เครื่องหมาย สัญลักษณ์หรือการออกแบบ หรือสิ่งเหล่านี้รวมกัน เพื่อระบุว่าสินค้าหรือบริการเป็นของผู้ขายหรือกลุ่มผู้ขายรายใด และเพื่อแสดงความแตกต่างจากคู่แข่ง ดังนั้น ตราสินค้าจึงบ่งบอกถึงตัวผู้ขายหรือผู้ผลิต ภายใต้กฎหมายเครื่องหมายการค้า ผู้ขายได้รับสิทธิผูกขาดให้เป็นผู้ใช้ชื่อตราสินค้าแต่ผู้เดียวตลอดกาล ตราสินค้าแตกต่างจากสิทธิทรัพย์สินอื่นๆ เช่น สิทธิบัตร (Patent) และลิขสิทธิ์ (Copyright) ที่มีวันหมดอายุ

ตราสินค้าเป็นสัญลักษณ์ที่มีความสลับซับซ้อน สามารถสื่อความหมายได้ 6 ระดับดังนี้

2.1 คุณสมบัติ (Attributes) ตราสินค้าทำให้นึกถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่เน้นชัดของผลิตภัณฑ์ เช่น Mercedes ทำให้นึกถึงรถยนต์ราคาแพง การผลิตยอดเยี่ยม งานวิศวกรรมเป็นเลิศ ทนทาน และเกียรติภูมิศักดิ์ศรีสูง

2.2 คุณประโยชน์ (Benefits) คุณสมบัติต้องแปลออกมาเป็นคุณประโยชน์ตามหน้าที่และคุณประโยชน์ทางอารมณ์ เช่น “ความทนทาน” แสดงให้เห็นคุณประโยชน์ตามหน้าที่การใช้งาน “ผมไม่จำเป็นต้องซื้อรถอีกหลายปี” หรือ คุณสมบัติ “ราคาแพง” แสดงให้เห็นคุณประโยชน์ทางอารมณ์ “รถยนต์คันนี้ทำให้ผมรู้สึกเป็นคนสำคัญ และได้รับการชื่นชม”

2.3 คุณค่า (Values) ตราสินค้าบ่งบอกบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับคุณค่าของผู้ผลิต เช่น Mercedes บ่งบอกถึงสมรรถนะการทำงานความปลอดภัย และเกียรติภูมิสูง

2.4 วัฒนธรรม (Culture) ตราสินค้าอาจเป็นตัวแทนของวัฒนธรรม เช่น Mercedes เป็นตัวแทนของวัฒนธรรมของเยอรมันที่มีระเบียบ ประสิทธิภาพ และคุณภาพสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 บุคลิกภาพ (Personality) ตราสินค้าบ่งบอกถึงบุคลิกภาพของสินค้า เช่น ถ้าเปรียบ Mercedes เป็นคน จะเป็นนายจ้างที่เก่ง ถ้าเปรียบเป็นสัตว์ จะเป็นสิงโตเจ้าป่า ถ้าเป็น สิ่งของจะเป็นอาหารขงที่โอ้อาหารหรร

2.6 ผู้ใช้ (User) ตราสินค้าชี้ให้เห็นประเภทของผู้บริโภคที่ซื้อหรือใช้ ผลิตภัณฑ์ เราอาจคาดได้ว่า จะเห็นผู้บริหารระดับสูง อายุ 55 ปี อยู่หลังพวงมาลัยรถยนต์ Mercedes ไม่ใช่เลขานุการ อายุ 20 ปี

เครื่องมือการสร้างตราสินค้า (Brand Building Tools)

การสร้างตราสินค้าที่ใช้การ โฆษณาเพียงอย่างเดียว โดยทั่วไปถือว่าเป็น การวางหลักการที่ผิดตามความเป็นจริง ในสมัยแรกการ โฆษณาทางโทรทัศน์เป็นเครื่องมือสร้างตรา สินค้าที่ทรงประสิทธิภาพมากที่สุด สถานีโทรทัศน์มีเพียงไม่กี่สถานีผู้คนเฝ้าดูการ แสดง ตลก ละคร ชีวิต และซึ้นงาน โฆษณาด้วยความสนใจเท่านั้น ปัจจุบันมีสถานีโทรทัศน์นับสิบสถานีให้ผู้ชมเลือกดู หลายคนเปลี่ยนช่องด้วยรีโมทเพื่อหลีกเลี่ยงหรือไม่สนใจ โฆษณา ความจริงยังมีผู้คนจำนวนมากไม่ ดูโทรทัศน์ เขาเหล่านั้นยังอยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือไม่ก็ผูกพันกับกิจกรรมผ่อนคลายอย่างอื่น ดังนั้น นักการตลาดจึงหันไปหาเครื่องมือทางการตลาดอื่น เพื่อดึงดูดความสนใจให้กับตราสินค้า ในบรรดาเครื่องมือที่สำคัญที่สุดคือ

1. การประชาสัมพันธ์และการแถลงข่าว (Public Relations and Press Please) ตราสินค้าอาจ ได้รับความสนใจอย่างมากจากการสร้างเรื่องราวที่เหมาะสมกับหนังสือพิมพ์และ นิตยสาร และเป็นเรื่องราวที่ยังไม่ได้ปรากฏให้เห็นในภาพยนตร์โฆษณา
2. ผู้อุปถัมภ์ (Sponsorships) ตราสินค้าได้รับการส่งเสริมการตลาด โดยเป็น ผู้อุปถัมภ์ การจัดกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เช่น การแข่งขันจักรยานยนต์ และรถยนต์ที่มีชื่อเสียงของโลก
3. สโมสรและชุมชนผู้บริโภค (Clubs and Consumer Communities) ตรา สินค้าสามารถสร้างศูนย์กลางของชุมชนผู้บริโภค เช่น กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์ Harley Davidson หรือ กลุ่มนักสะสม Branford
4. เยี่ยมชมโรงงาน (Factory Visits) บริษัทผู้ผลิตขนมคบเคี้ยว Hershey's และ Cadbury's สร้างสวนสนุกที่โรงงานของเขาและเชิญผู้มาเยี่ยมให้ใช้เวลาที่นั่นทั้งวัน
5. งานแสดงสินค้า (Trade Shows) งานแสดงสินค้าเป็นโอกาสดีในการ สร้างการรู้จัก การเกิดความรู้และความสนใจให้ตราสินค้า
6. การตลาดเหตุการณ์ (Event Marketing) นอกจากงานแสดงรถยนต์รุ่น ใหม่แล้วบริษัทรถยนต์หลายแห่งยังจัดเหตุการณ์ทางการตลาดอื่นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. สาธารณะประโยชน์ (Public Facilities) บริษัทผู้ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวด Perrier สร้างความทรงจำให้กับสาธารณะชน โดยสร้างทางวิ่งออกกำลังกายในสวนสาธารณะ เพื่อส่งเสริมวิถีการดำรงชีวิตที่มีสุขภาพแข็งแรง

8. การตลาดอิงการกุศล (Social Cause Marketing) ตราสินค้าสามารถได้รับความนิยมด้วยการบริจาคเงินเพื่อการกุศล เช่น บริษัท Ben and Jerry's ice cream บริจาคเงินเกินกว่าเจ็ดเปอร์เซ็นต์จากผลกำไรให้กับการกุศล

9. คุณค่าสูงคุ้มค่าเงิน (High Value for the Money) บางตราสินค้าสร้างคำพูดจากปากต่อปากเชิงบวก โดยการเสนอสินค้าที่มีคุณค่าสูงคุ้มค่าเงิน เช่น IKEA และ South West Airlines

10. บุคลิกของผู้ก่อตั้งหรือบุคลิกของผู้มีชื่อเสียง (Founder's or Celebrity Personality) ผู้ก่อตั้งที่มีชื่อเสียงเช่น Richard Branson หรือบุคลิกของผู้มีชื่อเสียง เช่น Michael Jordan สามารถสร้างผลทางบวกให้กับตราสินค้าได้

11. การตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone Marketing) ในอนาคตผู้บริโภคจะได้ยินเรื่องราวเกี่ยวกับตราสินค้าจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเขาเนื่องจากความเจริญเติบโตของ m-commerce

3. การรับประกันของตัวผลิตภัณฑ์และการบริการ

การสร้างความแตกต่างด้านบริการ (Service Differentiation) เมื่อลักษณะภายนอกของสินค้าไม่สามารถจำแนกความแตกต่างได้โดยง่าย เคล็ดลับที่นำไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันคือ การเพิ่มคุณค่าของการบริการและปรับปรุงคุณภาพ การสร้างความแตกต่างทางด้านบริการที่สำคัญ ได้แก่ การให้ความสะดวกในการสั่งซื้อ การส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา การบริการติดตั้ง การฝึกฝนให้ลูกค้า การให้คำแนะนำลูกค้า การบริการบำรุงและซ่อมแซม

3.1 ความสะดวกในการสั่งซื้อ (Ordering Ease) หมายถึง ความสะดวกสำหรับลูกค้าที่จะสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท เช่น Baxter Healthcare ได้ทำกระบวนการสั่งซื้อสะดวกยิ่งขึ้น โดยการมอบ Computer Terminal เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถสั่งซื้อสินค้าโดยตรงจาก Baxter ได้ ธนาคารหลายแห่งได้จัดให้มี Home banking software เพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารและทำธุรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อและรับสินค้าของชำได้ โดยไม่ต้องไปที่ซูเปอร์มาร์เก็ต

3.2 การส่งมอบสินค้า (Delivery) หมายถึง การส่งมอบสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้า การบริการส่งมอบที่ดีมีตัวชี้วัดดังนี้ คือ ความเร็ว (Speed) ความถูกต้องแน่นอน (Accuracy) และการดูแลเอาใจใส่ (Care attending) ต่อกระบวนการส่งมอบ ลูกค้าในยุคปัจจุบันมีความคาดหวัง

มากขึ้นในเรื่องความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า เช่น พิซซาส่งมอบสินค้าในเวลาครึ่งชั่วโมง การอัดรูปถ่ายสำเร็จภายใน 1 ชั่วโมง การบริการหล่อคืนเครื่องยนต์ภายใน 15 นาที

3.3 การติดตั้ง (Installation) หมายถึง งานที่ทำไปเพื่อให้สินค้าอย่างหนึ่งทำงานได้ในสถานที่ตั้งที่วางแผนไว้ ผู้ซื้ออุปกรณ์คาดหวังบริการติดตั้งที่ดี การสร้างความแตกต่างตรงจุดนี้มีความสำคัญ โดยเฉพาะบริษัทที่มีสินค้าซึ่งประกอบด้วยชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่ซับซ้อน การติดตั้งที่ง่ายสะดวกจึงเป็นจุดขายที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อตลาดเป้าหมายเป็นตลาดใหม่ต่อเทคโนโลยี

3.4 การฝึกอบรมลูกค้า (Customers Training) หมายถึง การฝึกอบรมพนักงานของลูกค้าให้ใช้เครื่องอุปกรณ์ อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เช่น McDonald's กำหนดให้ผู้เป็น Franchisees ใหม่ ๆ เข้าไปรับการศึกษาที่มหาวิทยาลัย Hamburger University เป็นเวลา 2 สัปดาห์ เพื่อเรียนรู้วิธีการจัดการ Franchisees

3.5 การให้คำปรึกษาลูกค้า (Customer Consulting) หมายถึง การบริการต่าง ๆ ด้านข้อมูลระบบข่าวสาร และบริการให้คำแนะนำที่ผู้ขายเสนอแก่ผู้ซื้อ

3.6 การซ่อมบำรุง (Maintenance and Repair) การบำรุง และการซ่อมแซมเป็นโปรแกรมการบริการสำหรับช่วยเหลือลูกค้าให้ซื้อสินค้าที่อยู่ในสภาพการทำงานที่ดี

3.7 บริการเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Service) บริษัทสามารถหาวิธีอื่นๆ เพื่อสร้างความแตกต่างสำหรับบริการลูกค้า พวกเขาสามารถปรับปรุงการประกันสินค้าหรือสัญญาการบำรุงรักษาหรือสามารถเสนอเป็นรางวัล เช่น บริษัทผลิตรถยนต์มีการรับประกันตัวสินค้า 3 ปีหรือซัปดาห์ในระยะทาง 100,000 กิโลเมตร บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ความสนใจ ขนาด รูปร่าง ลักษณะของผลิตภัณฑ์คุณภาพ การจัดสร้างรูปแบบการให้บริการ การประกันคุณภาพและจัดส่วนประกอบอื่น ๆ เสริมผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้ผลิตอาจจะต้องการวิจัยผู้บริโภคอยู่ตลอดเวลา เพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงตัวผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์มีดังต่อไปนี้

1. การเสนอผลิตภัณฑ์เต็มสายเพื่อกลยุทธ์การจำหน่ายทุกตลาด (Full-Time All-Market Strategy) กิจการจะผลิตผลิตภัณฑ์ทุกอย่าง จะขายให้กับทุกตลาด เพื่อเปิดโอกาสให้เลือกและแสวงหาโอกาสขายให้กับตลาดทุกส่วนพร้อมๆ กัน

2. การเสนอผลิตภัณฑ์ในเฉพาะบางตลาด (Market Specialist) กิจการจะเสนอผลิตภัณฑ์ทุกประเภทสำหรับส่วนแบ่งตลาดใดส่วนแบ่งตลาดหนึ่งโดยเฉพาะ

3. การเสนอสายผลิตภัณฑ์เฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่งให้กับทุกตลาด (Product-Line Specialist) คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ขึ้นมาสายเดียวโดยเฉพาะ แต่เสนอขายให้กับทุกตลาด

4. การเสนอเฉพาะผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวและจำหน่ายในตลาดเดียว (Limited Product Line Specialist) กิจการจะออกแบบผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่างเดียวหรือชนิดเดียว ซึ่งมีคุณค่าและมุ่งที่จะขายเฉพาะตลาดส่วนแบ่งเดียวเท่านั้น

กลยุทธ์ที่จะสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์เหนือกว่าคู่แข่งและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคจำเป็นต้องพิจารณาทั้งเรื่องเงินทุน การผลิตและปัจจัยองค์ประกอบหลายๆ ด้าน

2.1.8.2 ราคา (Price)

ราคา หมายถึง สิ่งที่คุณคดจ่ายสำหรับสิ่งที่ได้มาในรูปแบบของเงินตรา ซึ่งแสดงเป็นมูลค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคจะใช้ราคาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่คาดหวังว่าจะได้รับการกำหนดราคาที่เหมาะสม เป็นส่วนหนึ่งในการจูงใจให้เกิดการซื้อ

1. การกำหนดราคา (Setting the price)

ธุรกิจต้องกำหนดราคาสินค้าในครั้งแรกตั้งแต่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือเมื่อมีการแนะนำผลิตภัณฑ์ในช่องทางจำหน่ายใหม่ หรือในเขตพื้นที่ใหม่ หรือมีการเข้าประมูลสัญญาจ้างครั้งใหม่ ธุรกิจต้องตัดสินใจว่าจะวางตำแหน่งคุณภาพผลิตภัณฑ์กับราคาอย่างไรในบางตลาด เช่น รถยนต์ ได้พบว่ามีมีการตั้งราคาถึง 8 ตำแหน่ง คือ

1. เยี่ยมสุด (Ultimate)
2. มาตรฐาน (Gold Standard)
3. หรรุหรา (Luxury)
4. ต้องการเฉพาะ (Special Need)
5. ระดับกลาง (Middle)
6. สะดวกใช้ง่าย (Ease / Convenience)
7. ตามอย่างแต่ถูกกว่า (Me to, but cheaper)
8. ราคาอย่างเดียว (Price Alone)

อาจมีการแข่งขันระหว่างส่วนตลาดที่มีราคา และคุณภาพที่แตกต่างกัน ดังแสดงในภาพที่ 2.2 เป็นการแสดงกลยุทธ์คุณภาพและราคา 9 ระดับ กลยุทธ์ราคาตามเส้นทแยงมุม 1, 5 และ 9 จะสอดคล้องกันในตลาดเดียวกัน เช่น บริษัทหนึ่งเสนอคุณภาพสูง ราคาสูง ถ้าบริษัทหนึ่งเสนอคุณภาพปานกลาง ราคาปานกลาง และอีกบริษัทหนึ่งราคาต่ำ คุณภาพต่ำ คู่แข่งทั้งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 กลุ่ม ก็สามารถแข่งขันกันได้ดีราบเท่าที่ตลาดมีผู้ซื้อ 3 กลุ่ม คือ ผู้ที่เน้นคุณภาพ ผู้ที่เน้นราคาหรือผู้ที่ต้องการความสมดุล ทั้งราคาและคุณภาพ

กลยุทธ์ที่ 2, 3 และ 6 เป็นทางที่จะนำมาโจมตีตำแหน่งที่อยู่ในเส้นทแยงมุม กลยุทธ์ที่ 2 เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงเหมือนผลิตภัณฑ์ที่ 1 แต่ราคาถูกกว่า กลยุทธ์ที่ 3 เป็นสินค้าเหมือนกันแต่ทำให้คุณภาพประหยัดกว่ามาก ถ้าลูกค้าที่ชอบคุณภาพ เชื่อคู่แข่งเหล่านี้ ก็จะซื้อจากคู่แข่งดังกล่าวและประหยัดเงิน

กลยุทธ์การวางตำแหน่ง 4, 7 และ 8 เป็นการตั้งราคาสูงเกินคุณภาพ ผู้บริโภคจะรู้สึกถูกเอาเปรียบ และอาจจะบ่น กล่าวร้ายบริษัท

	High	Medium	Low
High	1. Premium strategy	2. High-value strategy	3. Super-value strategy
Medium	4. Overcharging strategy	5. Medium-value strategy	6. Good-value strategy
Low	7. Rip-off strategy	8. Fals economy strategy	9. Economy strategy

ภาพที่ 2.2 กลยุทธ์คุณภาพและราคา

ที่มา: Kotler P. (1997: 472)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งราคาผลิตภัณฑ์

2.1 ปัจจัยภายใน (Internal Factors) คือ ปัจจัยที่อยู่ภายในองค์กร เช่น เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ต้นทุนลักษณะผลิตภัณฑ์ วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์

2.2 ปัจจัยภายนอก (External Factors) คือ ปัจจัยที่อยู่ภายนอกองค์กร เช่น วัตถุประสงค์ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ ความต้องการด้านจิตวิทยา สภาพเศรษฐกิจ กฎหมาย สภาพรัฐบาลหรือการแข่งขัน

ดารา ทีปะปาล (2542:11) กล่าวว่า การตัดสินใจกำหนดราคาผลิตภัณฑ์มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะราคาเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดรายได้ การตัดสินใจเรื่องราคาต้องคำนึงถึงพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีดังนี้

1. ผู้บริโภครับรู้ราคาผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เสนอขาย
2. ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวในความแตกต่างของราคาระหว่างตรา

สินค้าต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การกำหนดส่วนลดเพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อในช่วงที่นำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดหรือในช่วงที่มีการส่งเสริมการขาย

4. การกำหนดส่วนลดพิเศษให้กับผู้บริโภค

การกำหนดราคาผลิตภัณฑ์จำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมและช่วงเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเข้าสู่ตลาดของกลุ่มแข่งขัน จำนวนคู่แข่งในตลาด ศักยภาพของกลุ่มแข่งขัน ค่าขนส่ง และต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น หรือแม้แต่ค่าของเงินที่อาจสูงขึ้นหรือต่ำลง รวมถึงการปรับเปลี่ยนระดับราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดราคา หรือเพิ่มราคาให้สูงขึ้นก็ตาม

3. ช่องทางการจำหน่าย (Place)

ช่องทางการจำหน่าย หมายถึง การนำสินค้าออกสู่ตลาดเป้าหมาย ซึ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายประกอบด้วย 2 งานที่ เกี่ยวข้องกับช่องทางการจัดจำหน่ายและการกระจายตัวสินค้า โดยปกติการเคลื่อนที่ของสินค้าจะไม่ดำเนินไปด้วยตนเองแต่จะขึ้นอยู่กับทางการจัดจำหน่ายที่มีกิจกรรมการตลาดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ ทั้งจากสถาบันที่ทำการขาย คนกลาง และหลายฝ่ายจนกว่าจะถึงมือผู้บริโภคสุดท้าย ทั้งสถาบันการค้า และคนกลางต่างก็เป็นช่องทางการจำหน่าย ส่วนสำคัญที่ควรคำนึงถึงช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่

3.1 สถานที่จัดจำหน่าย เป็นช่องทางที่จะทำให้สินค้าถึงมือผู้บริโภคได้พบกัน สถานที่จัดจำหน่ายที่สะดวก สามารถหาได้ง่าย กระจายอยู่ตามแหล่งชุมชน จะทำให้สินค้าสามารถกระจายไปสู่ผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง

3.2 การวางสินค้า ณ จุดขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายของสินค้า การจัดวางสินค้า ณ จุดขายเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค โดยแสดงออกถึงความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์

วิธีเลือกจำนวนคนกลางในช่องทางจำหน่าย

1. เลือกคนกลางกระจายครอบคลุมให้มากที่สุด (Intensive Distribution) จะเลือกใช้คนกลางทุกรายที่สนใจและยอมรับที่จะจำหน่ายสินค้าให้ ต้องการกระจายสินค้าไปในช่องทางจำหน่ายให้มากที่สุดที่จะทำได้ เพื่อให้สินค้าไปถึงผู้บริโภคจำนวนมาก เมื่อมีความหนาแน่นของช่องทางจำหน่ายมากกว่า ย่อมต้องการมีโอกาสในการขายมากกว่า เหมาะสำหรับสินค้าประเภทสะดวกซื้อ สินค้าที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้ต้องการซื้อบ่อย ๆ และคำนึงถึงความสะดวกของแหล่งซื้อเป็นสำคัญ

2. เลือกคนกลางเฉพาะที่มีคุณสมบัติเหมาะสม (Selective Distribution) เป็นการเลือกเฉพาะคนกลางที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย อาจต้องการความรู้ด้านเทคนิคหรือมีความสามารถในการจัดตกแต่งร้าน มีฐานะการเงินมั่นคง สั่งซื้อสินค้าได้มากในระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ต้องการที่สำคัญมีความสามารถในการขายและตั้งใจที่จะขายสินค้า มีการส่งเสริมการขายให้สินค้าของเราได้อย่างจริงจัง การเลือกใช้คนกลางมากๆ โดยไม่คัดเลือกในบางครั้ง อาจได้คนกลางที่มีขนาดเล็กไป ไม่ตั้งใจช่วยขายสินค้าให้เรา กิจการจะไม่ได้ประโยชน์จากช่องทางจำหน่ายนั้น จึงควรเลือกเฉพาะรายที่จะทำงานมีประสิทธิภาพเท่านั้น เหมาะสำหรับขายวัสดุใช้สอยต่าง ๆ

3. เลือกคนกลางที่ดีที่สุดเพียงรายเดียวในอาณาเขตขายหนึ่ง (Exclusive Distribution) ในสินค้าที่มีลูกค้าน้อยราย ผู้ขายรู้จักลูกค้าดี ควรใช้ช่องทางจำหน่ายที่สั้น แต่เมื่อตลาดอยู่ไกลออกไป การดูแลลูกค้าอาจจะไม่ดีพอ จึงต้องการคนกลางมาช่วยดูแลลูกค้าเฉพาะท้องที่ เช่น กิจการขายอุปกรณ์หรือเครื่องจักรผลิต หรือคอมพิวเตอร์ ต้องการขยายการขายไปต่างจังหวัด อาจจัดหาคนกลางเพียงรายเดียว ที่มีความพร้อมทั้งเงินทุน สถานที่ บุคลากร และอำนาจบารมีในท้องถิ่นต่าง ๆ มาเป็นคนกลาง (ตัวแทน) ในจังหวัดหนึ่ง อาจจะดำเนินการด้วยระบบการให้สิทธิ (Franchise) ที่นิยมใช้กันมาก การที่มีตลาดขนาดเล็ก ผู้ซื้อมีน้อยราย การเพิ่มจำนวนคนกลางไม่ช่วยให้จำหน่ายได้มากขึ้น และอาจเป็นการเก็งงอนในการดูแลบริการลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ประเภทการจัดจำหน่าย

การจัดจำหน่ายการค้าส่ง (Wholesaling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าไปเพื่อขายต่ออาจขายให้โรงงานอุตสาหกรรม ขายให้กับพ่อค้ารายอื่น หรือขายให้กับพ่อค้าปลีก ดังนั้นหน้าที่ของพ่อค้าคนส่งจะเข้ามาช่วยกระจายสินค้าแทนผู้ผลิต

บริการที่ได้รับจากการค้าส่ง (Function Provided by Wholesaling) เมื่อมีผู้ค้าส่งอยู่ในช่องทางจำหน่ายก็หมายความว่าผู้ค้าส่งนั้น จะต้องสามารถให้บริการและเป็นประโยชน์แก่ช่องทางจำหน่ายได้ ผู้ค้าส่งในช่องทางการจำหน่ายจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ผลิตกับผู้ค้าปลีก ดังนั้นหน้าที่ของผู้ค้าส่งจึงให้บริการแก่ทั้งผู้ค้าปลีกและผู้ผลิต

บริการที่ผู้ค้าส่งให้แก่ผู้ค้าปลีก (Functions Provided Retailers)

- ผู้ค้าส่งจะเข้ามาช่วยคาดคะเนความต้องการของตลาด
- จัดกลุ่มของสินค้าใหม่ (Regroup Goods)
- การเก็บรักษาสินค้าคงเหลือ (Carry Stock)
- การขนส่งสินค้า (Transportation)
- การให้บริการทางด้านสินเชื่อ (Grant Credit)
- จัดหาข้อมูลและให้คำแนะนำต่างๆ (Provide Information and

Advisory Services)

บริการที่ผู้ค้าส่งให้แก่ผู้ผลิต (Functions Provided for Producers)

- ทำหน้าที่ช่วยผู้ผลิตในการขาย (Provides Part of Selling Function)
- ทำหน้าที่ในด้านกรเก็บรักษาสินค้า (Store Inventory)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผู้ค้าส่งเข้ามาให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (Helps Finance)
- ลดความเสี่ยงภัยเนื่องจากสินเชื่อ (Reduce Credit Risk)
- ให้ข้อมูลทางการตลาด (Provide Market Information)
- ประเภทของกิจการค้าส่ง (Type of Wholesaling Intermediaries)

การจำแนกประเภทกิจการค้าส่ง แบ่งได้หลายหลักเกณฑ์ การจำแนกประเภทกว้าง ๆ จะแบ่งตามลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท คือ

1. กิจการการค้าส่งที่เป็นของผู้ผลิต (Manufactures Owned Wholesaling) ด้วยเหตุผลหลายประการ ทำให้ผู้ผลิตบางรายต้องดำเนินการขายส่งด้วยการเปิดหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานขาย อาจเปิดดำเนินการในลักษณะเป็นสาขาจัดจำหน่าย (Sale Branch) สำนักงานขาย (Sale Office) ห้างแสดงสินค้าต่าง ๆ (Trade Show) หรือผู้ผลิตพืชผลเกษตรอาจนำผลผลิตไปเปิดร้านจำหน่ายเองตามตลาดขายส่ง เช่น ปากคลองตลาด หรือตลาดไท (รังสิต) ตลาดสี่มุมเมือง เป็นต้น

2. กิจการการค้าส่งอิสระ (Independent Wholesaling) เป็นธุรกิจที่เปิดขึ้นดำเนินการเป็นคนกลางหรือพ่อค้าในช่องทางการจำหน่าย เป็นกลุ่มกิจการการค้าส่งที่มากที่สุดและแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนคนกลาง และพ่อค้าส่ง

3. กิจการการค้าส่งที่เป็นของผู้ค้าปลีก (Retailer Owned) ผู้ค้าปลีกมีการรวมตัวเปิดกิจการการค้าเพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับผู้ผลิตหรือพ่อค้าส่งอื่น ๆ หรือเพื่อประหยัดในเรื่องต้นทุนสินค้าและการขนส่ง จะเปิดดำเนินการ 2 รูปแบบ คือ สหกรณ์ (Cooperatives) และสำนักงานจัดซื้อ (Buying Office)

2.1.8.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ (2547 : 60) กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด หมายถึง ข้อมูลการติดต่อระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อใช้เพื่อแจ้งข่าวสารและจูงใจผู้บริโภค ในเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด จึงเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและวิธีการ เพื่อสื่อสารให้ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ทราบถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ เพื่อจูงใจให้ต้องการผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมกิจกรรมการตลาด เพื่อจูงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้ตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีดังนี้

1. การใช้โฆษณา (Advertising)

การโฆษณาเป็นรูปแบบการเสนอขาย ความคิด สินค้าหรือบริการ โดยไม่ใช้พนักงานขายและต้องมีการจ่ายเงิน โดยผู้อุปถัมภ์รายการ การโฆษณาจึงมีลักษณะเฉพาะ คือ เป็นการเสนอขายสินค้า บริการหรือความคิด โดยการใช้สื่อและต้องมีการจ่ายเงินค่าสื่อ โดยผู้อุปถัมภ์รายการ

การโฆษณาเป็นการกระจายข่าวสารที่ครอบคลุมทั่วไป กว้างไกลและสามารถกระทำซ้ำ ๆ หลายครั้ง การกระจายข่าวสารถึงผู้รับในระยะแรกอาจจะไม่ก่อให้เกิดปฏิกิริยามากนัก แต่เมื่อมีการกระจายข่าวสารซ้ำหลาย ๆ ครั้ง จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อตัวผู้รับมากขึ้น ประเภทของการโฆษณาสามารถแบ่งได้ตามสื่อโฆษณาได้ดังนี้

- สื่อโฆษณาประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร
- สื่อประเภทแพร่ภาพและกระจายเสียง ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ
- สื่อโฆษณาประเภทนอกสถานที่ ได้แก่ ป้ายโฆษณากลางแจ้ง
- สื่อโฆษณาประเภทอื่นๆ ได้แก่ สื่อโฆษณาทางไปรษณีย์ สื่อ

โฆษณา ณ แหล่งซื้อโบว์ชัวร์ แผ่นพับ

2. การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling)

การขายโดยใช้พนักงานขาย เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้าที่คาดหวังการขาย โดยใช้พนักงานขาย ถือเป็น การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) พนักงานขายสามารถอธิบายประโยชน์ของสินค้าได้โดยตรง การขายโดยพนักงานขายเป็นการเผชิญหน้ากับบุคคลที่สามารถสร้างให้ผู้ซื้อเกิดความต้องการและตัดสินใจ ผู้ขายรับทราบผลการเสนอขายได้ทันที ดังนั้นพนักงานขายจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

3. การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion)

การส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมระยะสั้นที่ใช้ส่งเสริมการขายที่นอกเหนือการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขายและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้หรือการซื้อของลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละระดับหรืออาจหมายถึง กิจกรรมระยะสั้นซึ่งใช้ช่วยและส่งเสริมการขายโดยใช้พนักงานและการโฆษณา การส่งเสริมการขายอาจใช้ร่วมกับการโฆษณา หรือการขายโดยใช้พนักงานขาย

ตัวอย่างของการส่งเสริมการขาย

1. การลดราคา (Price Off)
2. การแจกคูปอง (Coupon)
3. การแจกของแถม (Premium)
4. การเพิ่มปริมาณบรรจุ (Bonus Pack)
5. การชิงโชค (Sweepstakes)
6. การแจกสินค้าตัวอย่าง (Sampling)
7. การทดลองสินค้าฟรี (Free Trial)
8. การคืนเงิน (Rebates)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. การแสดงสินค้า ณ จุดซื้อและสาธิตการใช้สินค้า (POP Display and Demonstration)

การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่มุ่งใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ใช้ส่งเสริมหรือสนับสนุนทัศนคติที่ดีอยู่แล้ว ไปสู่พฤติกรรมการซื้อ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อของตลาดเป้าหมาย

4. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

การให้ข่าวเป็นการส่งเสริมการขายโดยไม่ใช้บุคคล โดยไม่มีการจ่ายเงินจากองค์กรที่ได้รับประโยชน์จากการให้ข่าวนั้นและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มที่เป็นลูกค้าและไม่ใช่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป พนักงานในองค์กร ผู้ถือหุ้น และหน่วยราชการ การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ได้แก่ ผู้ผลิต กล่าวคือ เป็นการสร้างค่านิยมหรือภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นในความรู้สึกของผู้บริโภค ข่าวสารและเรื่องราวต่าง ๆ จะได้รับความเชื่อถือและศรัทธาได้มากกว่าเชิงโฆษณา

ส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 ส่วนนั้นต่างมีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน โดยการจัดการสัดส่วนในแต่ละส่วนประสมการตลาด จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงทุกส่วน เพื่อที่จะนำสินค้าให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม นอกจากส่วนประสมการตลาด 4P's ที่ได้กล่าวมาแล้ว การมองตลาดจากผู้บริโภคเป็นหลัก (Customer Insight) ทำให้ส่วนประสมทางการตลาดได้มีการพัฒนาไปอีกขั้นหนึ่งที่เน้นการบริการและความต้องการของลูกค้า (Demand Chain) คือ ลูกค้า ต้นทุน ความสะดวกและการติดต่อข่าวสาร หรือ 4C's (The Four C of The Marketing Mix) ที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบกัน ดังนี้

1. ลูกค้า (Customer) หมายถึง การให้ความสำคัญและคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งมีการวิจัยและศึกษาพฤติกรรมในความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปพัฒนาและผลิตผลิตภัณฑ์ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Need) ได้อย่างดี

2. ต้นทุน (Cost) หมายถึง การใช้วิธีการบริหารต้นทุนการผลิตให้มีราคาให้เหมาะสมไม่สูงเกินไป เพื่อให้ลูกค้าได้รับราคาสินค้า สินค้าที่ถูกที่สุด กล่าวคือ จะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเสมอ (Customer Benefits) หรือราคาที่ลูกค้ายอมจ่ายเป็นตัวกำหนดต้นทุนการผลิต (Price Driver Cost)

3. ความสะดวก (Convenience) หมายถึง การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายให้มีสินค้าวางจำหน่ายอย่างแพร่หลายและง่ายต่อการซื้อหาของลูกค้า เช่น การมีตัวแทนจำหน่ายกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ เป็นต้น ผลิตภัณฑ์นั้นต้องมีลักษณะที่สะดวกต่อการใช้ (Convenience to Use) อีกด้วย

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การใช้การสื่อสารการตลาดประเภทต่าง ๆ ไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายด้วยเครื่องมือ สื่อสารการตลาดอย่างเต็มที่ เพื่อให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้ารับทราบข้อมูล ความเป็นไปที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ การติดต่อสอบถาม ตอบข้อสงสัยตลอดเวลา (Easy to Contact) เป็นต้น

2.1.8.5 บุคลากร (People)

บุคลากร (People) ประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ตั้งแต่ผู้บริหารของแหล่งท่องเที่ยวเจ้าหน้าที่ของรัฐ ชาวบ้านในชุมชนหน่วยงานประเภทบริการจะต้องให้ความสำคัญกับบุคคลเป็นสำคัญเพราะในกระบวนการบริการโดยส่วนใหญ่จะต้องมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวการให้บริการที่ดีของบุคลากรของแหล่งท่องเที่ยวประกอบด้วย การให้ความใส่ใจกับนักท่องเที่ยวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพเรียบร้อยให้บริการอย่างมีน้ำใจเป็นต้น เป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี และจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวแล้วอยากกลับมาอีกครั้งรวมถึงการบอกต่อให้ผู้อื่นเข้ามาท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญด้านบุคลากรเป็นสำคัญโดยเฉพาะบุคลากรที่มีส่วนในการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

จากลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิตบริการและการให้บริการ ในปัจจุบันซึ่งสถานการณ์การแข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดีมีบุคลิกภาพและการแต่งการที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความรู้สึกรับประทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาต่างๆของลูกค้ามีความริเริ่ม สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

2.1.8.6 กระบวนการ (Process)

กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดีต่อการปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างคล่องตัวไม่เกิดความสับสน ทำงานได้ถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกันประกอบด้วยการกำหนดเวลาเข้า – ออก กฎระเบียบภายในแหล่งท่องเที่ยวมาตรการรักษาความปลอดภัย

อาจจะอธิบายเพิ่มเติมได้ว่ากระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือความซับซ้อน (Complexity) และความคาดหมาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ ส่วนในด้านของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระ และความยืดหยุ่น เช่น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลง ขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้ ทำให้ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว

2.1.8.7 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีตัวตนที่สามารถมองเห็นได้ ประกอบด้วย สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งปลูกสร้างภายในแหล่งท่องเที่ยว และความสะอาด เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญและสะท้อนถึงคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวและมีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวดังนั้นควรจะต้องมีการดูแลและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้ดูดีอยู่เสมอ เพราะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวอีกในครั้งต่อไป

กล่าวได้ว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั้นเป็นภาพลักษณ์ หรือสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร ความมีระเบียบภายในสถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคารสถานที่ การนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึงกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งมีมาก่อนแล้วและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว ชงชัย สันติวงษ์ (2540 : 30) และอีกหนึ่งท่านที่กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคคือกระบวนการการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลเมื่อทำการประเมินผลการจัดหาและการใช้จ่ายเกี่ยวกับสินค้าและบริการ Engel, Blackwell and Miniard (1993 : 5) อ้างถึงใน พรพิมล ชินเจริญทรัพย์ (2546 : 9) กล่าวโดยสรุปคือพฤติกรรมที่บุคคลทำการค้นหาการตัดสินใจ การประเมินผล และการใช้สินค้าและบริการเช่นเดียวกับงานของ Bloom (1975 : 65-197) อ้างถึงใน สมยศ ศักดิ์ศรีคุณากร (2546 :12-13) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจเป็นสิ่งที่สังเกตได้ว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตหรือไม่ได้

2.2.2 ลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค

ลักษณะของพฤติกรรมผู้บริโภคแบ่งได้ดังนี้

2.2.2.1 ปรัชญาการณที่เกดขึ้นอย่างต่อเนองและกระจายอยู่โดยทั่วไปทุกคนถือได้ว่าเป็นผู้บริโภคเพราะทุกๆ วัน โดยปกติทุกคนมักจะอุปโภคหรือไมก็บริโภคสินค้าและบริการตลอดมาที่จะพิจารณาดูให้ถ่องแท้ทราบวาพฤติกรรมกรซื้อและกิจกรรมการตลาดต่างๆ เกิดขึ้นทั่วทุกสารทิศ ตัวอย่างตลาดในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริโภคถึง 240 ล้านบาท แต่ละคนมีความจำเป็นและต้องการในอาหารที่อยู่อาศัย เฟอร์นิเจอร์ เสื้อผ้า การเดินทาง การขนส่งและการบริการ ดังนั้นระบบการอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการจึงเป็นปรากฏการณ์ที่ต่อเนื่อง และเกี่ยวข้องกับการผลิตการจัดจำหน่ายกรซื้อใช้ คารา ทิปะपाल (2542) อ้างถึงในพรพิมล ชินเจริญทรัพย์ (2546 : 10)

2.2.2.2 มีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมมนุษย์ โดยแท้จริงแล้วพฤติกรรมผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อบทบาททางเศรษฐกิจและสังคมการเปลี่ยนแปลงการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภคมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อภาวะเศรษฐกิจ มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรธุรกิจต่างๆ การแข่งขันก็จะมีมากขึ้น เงินเพื่อเงินตั้งและอัตราดอกเบี้ยก็จะทวีความรุนแรงและสูงขึ้น

2.2.2.3 มีความซับซ้อนและมีเงื่อนไขพฤติกรรมผู้บริโภคที่เกดขึ้นย่อมเป็นการยากต่อการคาดการณ์ค่าตามต่างๆ ที่ควรตั้งขึ้นตามเพื่อความกระจ่างในเรื่องนี้คือ

- ทำไมผู้บริโภคต่างคนต่างก็ซื้อสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน
- ทำไมผู้บริโภคบางคนจึงยอมซื้อในราคาสูงในขณะที่อีกบุคคลหรือกลุ่มอื่นไม่พึงประสงค์ที่จะจ่ายเงินแม้แต่นิดเดียว
- ผู้บริโภคมีวิธีการในการเลือกตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่ถูกต้องและดีที่สุด
- การโฆษณามีอิทธิพลและมีระบบการทำงานอย่างไรที่จะจูงใจผู้บริโภคให้ชอบและซื้อสินค้าและบริการนั้นๆ
- ทำไมสินค้าบางตัวถึงได้เป็นที่นิยมในขณะที่สินค้าตัวอื่นหรือประเภทเดียวกันขายไม่ได้เลย

2.2.2.4 สอดคล้องโดยส่วนบุคคลและโดยอาชีพการสอดคล้องโดยบุคคลหมายถึงการมีประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ซึ่งทำให้การตัดสินใจซื้อในอนาคตง่ายขึ้นเร็วขึ้นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค โดยการสังเกตหรือการร่วมตัดสินใจในการซื้อสินค้าหากแต่ผู้บริโภคยังไม่สามารถที่จะเป็นผู้รอบรู้ทุกกรณีไป แม้ว่าจะมีประสบการณ์มานานก็ตามนักการตลาดจึงควรศึกษาถึงลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจ ความซับซ้อนของการซื้อ ความสอดคล้องแต่ละบุคคลทำให้ลักษณะพฤติกรรมไม่เหมือนกัน

2.2.3 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่สิ่งกระตุ้นทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 196-199)

จุดเริ่มต้นของโมเดลนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการก่อนแล้วทำให้เกิดการตอบสนองโดยมีรายละเอียดของทฤษฎีดังนี้

2.2.3.1 สิ่งกระตุ้น (Stimulus) อาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกายและสิ่งกระตุ้นจากภายนอกนักการตลาดจะต้องสนใจ และจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้าซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านเหตุผลหรือด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้นประกอบด้วย

- สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงาม เพื่อกระตุ้นความต้องการซื้อ
- สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาจากค่าเป้าหมาย
- สิ่งกระตุ้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution หรือ Place) เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึง เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ
- สิ่งกระตุ้นด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การโฆษณา สัมภาษณ์การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลดแลกแจกแถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

สิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์กรซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

- สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจรายได้ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล
- สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านฝากถอนเงินอัตโนมัติสามารถกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น
- สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and Political) เช่น กฎหมายเพิ่มหรือลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการของผู้ซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ในเทศกาลต่างๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2.2.3.2 กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

- ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer's Characteristics) มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

- กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer's Decision Process) ประกอบด้วย ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

2.2.3.3 การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice) ตัวอย่างการเลือกผลิตภัณฑ์อาหาร เข้าผู้บริโภคมีทางเลือกคือ นมสดกล่อง บะหมี่กึ่งสำเร็จ รูปขนมปัง เป็นต้น

- การเลือกตราสินค้า Brand Choice) ตัวอย่างถ้าผู้บริโภคเลือกนมสดกล่อง จะเลือกยี่ห้อใด เช่น โฟร์โมสต์มะลิ เป็นต้น

- การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice) ตัวอย่างผู้บริโภคจะเลือกจากห้างสรรพสินค้าใด หรือร้านค้าใกล้บ้านร้านใด

- การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Timing) ตัวอย่างผู้บริโภคจะเลือกเวลาเช้ากลางวันหรือเย็นในการซื้อนมสดกล่อง

- การเลือกปริมาณการซื้อ (Purchase Amount) ตัวอย่างผู้บริโภคจะเลือกว่าจะซื้อหนึ่งกล่องครึ่งโหลหรือหนึ่งโหลสิ่งที่เกิดขึ้น และการใช้จ่ายซึ่งแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดความพอใจ

สรุปจากรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การศึกษา ลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ทำการเลือกซื้อสินค้าและบริการ โดยใช้ความรู้สึกความต้องการ ตัวของแต่ละบุคคลเข้ามาตัดสินใจ ซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ทำการค้นหาเลือกซื้อการใช้บริการ การเปรียบเทียบสิ่งที่เกิดขึ้น และการใช้จ่ายซึ่งแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความพอใจโดยนักการตลาด จึงต้องทำการศึกษาว่าใคร คือ ลูกค้ายุติกรซื้ออะไร เหตุผลในการซื้อซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน ซื้อบ่อยครั้งเพียงใด นอกจากนี้ยังรวมทั้งบุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อตัดสินใจซื้อ

จากสิ่งที่กล่าวถึงพฤติกรรมกรซื้อของบริกร ผู้วิจัยยังศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการเลือกซื้อหรือใช้บริการ ซึ่งงานของ สุปัญญา ไชยชาญ (2543: 123-124) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในส่วนองปัจจัยส่วนบุคคล (Personal

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไมอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Factors) ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคที่สำคัญๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ (Gender) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน ในอดีตสตรีเป็นเป้าหมายสำหรับผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง การเปลี่ยนสีผม ยาระงับกลิ่นกาย ปัจจุบันจะเห็นว่าสินค้าเหล่านี้มีความเจริญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชายเช่นกัน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41)

ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ (Age) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหรือตัดสินใจบริโภคของบุคคลย่อมแปรเปลี่ยนไปตามระยะเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ขณะอยู่ในวัยทารกหรือวัยเด็ก พ่อแม่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มาให้บริโภคเกือบทั้งหมด เมื่ออยู่ในวัยรุ่นบุคคลจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองในบางอย่าง โดยเฉพาะเมื่ออยู่ลับหลังพ่อแม่ครั้งเข้าสู่วัยผู้ใหญ่มีรายได้เป็นของตนเองอำนาจในการตัดสินใจซื้อจะมีมาก

อาชีพ (Occupation) อาชีพของบุคคลจะมีลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้ต้องบริโภคผลิตภัณฑ์แตกต่างไปจากผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น นักธุรกิจที่ต้องใช้ความคิดตลอดเวลา หากขับรถด้วยตนเองอาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ทำให้ต้องบริโภคบริการของพนักงานขับรถ พนักงานส่งเอกสาร ต้องการความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หากใช้รถยนต์ย่อมบังเกิดความล่าช้าเพราะการจราจรจะติดขัดจึงต้องบริโภครถจักรยานยนต์

รายได้ส่วนบุคคล (Personal Income) รายได้ส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ ได้แก่ รายได้ส่วนบุคคลที่ถูกหักภาษีแล้ว (Disposable Income) หลังจากถูกหักภาษีผู้บริโภคจะนำเอารายได้ส่วนหนึ่งไปเก็บออมไว้ และอีกส่วนหนึ่งไปซื้อผลิตภัณฑ์อันจำเป็นแก่การครองชีพ รายได้ที่เหลือจากการออมและการซื้อผลิตภัณฑ์อันจำเป็นแก่การครองชีพ เรียกว่า Discretionary Income และรายได้ส่วนหนึ่งนี้เองที่ผู้บริโภคจะนำไปซื้อสินค้าประเภทฟุ่มเฟือย

2.2.3.4 พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน

- การซื้อ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพของผู้บริโภคสูงขึ้น ฐานะทางสังคมในชั้นกลางมีเพิ่มขึ้นและส่วนใหญ่มักจะอาศัยตามบริเวณชานเมืองการเดินทางเข้ามาในตัวเมืองต้องใช้เวลามาก ทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อครั้งละมากๆ ถ้าอยู่ชั้นต่ำลงมาก็มีแนวโน้มในการซื้อเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน ปริญ ลักษณ์านนท์ (2536: 106) อ้างถึงในพรพิมล ชินเจริญทรัพย์ (2546: 12)

- เวลาในการให้บริการ ในปัจจุบันเราจะเห็นว่ามีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงไม่ว่าจะเป็นกิจการขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคที่ไม่ค่อยมีเวลาในช่วงเวลาทำงานสามารถซื้อหรือใช้บริการได้หลังจากเลิกงานได้

- การใช้ผลิตภัณฑ์ ในปัจจุบันได้มีการประดิษฐ์สิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วขึ้นมาเป็นจำนวนมาก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคที่มีเวลาน้อย และเร่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับในการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือต้องการเวลาพักผ่อนและท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพราะฉะนั้นผลิตภัณฑ์ที่จะผลิตออกมาจึงต้องสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมด้วย

การใช้ในปัจจุบันเริ่มมีการใช้บัตรเครดิตกันเป็นจำนวนมากเพราะผู้บริโภคได้รับความสะดวกไม่ต้องถือเงินสดเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นอันตรายได้ ทำให้ผู้บริโภคนิยมใช้บัตรเครดิตกันมาก

ความสามารถของสื่อไม่ว่าจะเป็นสื่อใดๆ ก็ตามได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นและเข้าถึงเป้าหมายและมวลชนได้ไกลและกว้างขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจตัวผลิตภัณฑ์ได้ดีขึ้น และเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคด้วย

โดยสรุปผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งตัวกระตุ้นสิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรของพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวความคิดรวมถึงการนำมาใช้สร้างเครื่องมือเพื่อทำการวิจัยต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ชวงส์ ฉายะบุตร (2536: 5) ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์ และครบถ้วน เพื่อให้เสียเวลาน้อยที่สุด แต่สามารถได้รับการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนี้ แบ่งออกเป็นสาระสำคัญ 4 ประการ ในประการแรก กำหนดให้มีการบริการประชาชนในสถานที่แห่งเดียว เพื่อเป็นศูนย์กลางด้านการให้บริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง ประการที่สอง ต้องยึดหลักที่ว่า ผู้ไปติดต่อราชการได้รับการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกัน ไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำซ้อน ประการที่สาม การให้บริการต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่งานบริการต่างๆ ไม่อาจทำให้เสร็จได้ภายในวันเดียว จะต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุม เหมาะสม ตลอดจนต้องชี้แจงผู้มาติดต่อให้ทราบอย่างชัดเจนว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อการติดต่อขอรับบริการต้องน้อยที่สุด ดังนั้นแนวทางในการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ จึงเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพโดยเน้นความต้องการของประชาชนให้ได้รับการบริการด้วยความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

สินี เจริญพจน์ (2539: 5-10) ได้ศึกษาและอธิบายถึงคำว่า ศูนย์รวมบริการที่รู้จักกันแพร่หลายว่าคือ การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งรัฐบาลมาเลเซียริเริ่มจัดทำขึ้นมาสิบกว่าปีที่แล้ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อกับทางราชการ ให้สามารถใช้บริการด้านต่างๆ ของรัฐได้หลายๆ อย่างในคราวเดียวกัน โดยได้จัดตั้งศูนย์รวมการให้บริการไว้ในจุดต่างๆ ที่ประชาชนสะดวกในการติดต่อ โดยในแต่ละศูนย์จะสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้หลาย

ประเภท ซึ่งแนวความคิดเรื่องบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันจึงมีศูนย์ที่ให้บริการในลักษณะนี้หลายประเภทดังต่อไปนี้

One Stop Bill Payment Centers เป็นศูนย์บริการรับชำระเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งโดยมากจะเป็นค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เหมือนอย่างเช่นธนาคารต่างๆ ในบ้านเราเปิดบริการด้านนี้ แต่ว่าที่มาเลเซียนี้เป็นหน่วยงานของรัฐร่วมมือกันให้บริการ ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์ องค์กรโทรศัพท์ การประปา การไฟฟ้า และเทศบาล เป็นต้น ฉะนั้นเมื่อจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น คนมาเลเซียก็อาจจะไปที่ที่ทำการไปรษณีย์ใกล้บ้านหรือไปที่สำนักงานเทศบาล หรือสำนักงานประปาแล้วแต่สะดวก ก็จะสามรถจ่ายบิลค่าใช้จ่ายที่ว่ามีมาทั้งหมด

Public Service Network เป็นการทำงานโดยการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในด้านการต่อทะเบียนรถ ต่อทะเบียนใบขับขี่ ต่ออายุใบทะเบียนประกอบการค้า ฯลฯ โดยรัฐบาลมาเลเซียได้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ที่ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่ง ด้วยเหตุผลว่าไปรษณีย์มีอยู่ทั่วไป จึงสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อ นอกจากนี้การให้บริการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยยังทำได้รวดเร็วกว่า และผู้มาติดต่อสามารถใช้บริการหลายด้านได้ โดยการมาติดต่อเพียงครั้งเดียว โครงการนี้นับว่าเป็นผลสำเร็จและได้รับความนิยมแพร่หลาย

One Stop Licensing Center เป็นโครงการที่ระยะเวลาและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อขอจดทะเบียนการประกอบการต่างๆ ของ Customs and Excise Department ซึ่งจะต้องเสียภาษีตามกฎหมายอากรที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานนี้ ซึ่งแต่เดิมก่อนจะมี One Stop Licensing Center ผู้ประกอบการจะต้องผ่านกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน หลายกองงานกว่าจะได้รับใบอนุญาต แต่เมื่อมี One Stop Licensing Center ก็สามารถทำได้รวดเร็ว โดยผู้ประกอบการ ไม่ต้องวิ่งไปตามเรื่องตามกองต่างๆ แต่สามารถติดต่อได้ที่ One Stop Licensing Center แห่งใดแห่งหนึ่ง

One Stop Investment Center เกิดจากแนวคิดที่จะสนับสนุนลงทุนด้วยการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อการลงทุนและอำนวยความสะดวกในการขอจดทะเบียนการลงทุนในโครงการต่างๆ ของนักลงทุน โดยนักลงทุนไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยังหน่วยงานหลายๆ แห่งที่เกี่ยวข้อง แต่สามารถทำทุกอย่างได้ในสถานที่แห่งเดียว

One Stop Counter Service เป็นการรวมกลุ่มให้บริการด้านต่างๆ ของรัฐให้อยู่ในอาคารเดียวกัน เช่น งานสวัสดิการสังคม งานโยธาธิการ งานระบายน้ำ และงานทะเบียนราษฎร เป็นต้น โดยยึดแนวคิดที่จะอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนในหลายๆ เรื่อง ภายในบริการเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

2.4.1 หลักการและเหตุผล

ตามที่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นสถาบันในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551 โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 10 ของภูมิภาคอาเซียน ในปี ค.ศ. 2020” และในแผนกลยุทธ์สำนักงานอธิการบดี พ.ศ. 2554-2555 วิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี “เป็นหน่วยงานกลาง การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มุ่งสู่มาตรฐานรางวัลคุณภาพภายในปี 2558 จากวิสัยทัศน์ของสถาบันจะได้ว่า สถาบันเป็นหน่วยงานกลาง ของสถาบัน ที่ให้บริการในทุกด้านที่เกี่ยวกับงานสนับสนุนพันธกิจของสถาบัน การให้บริการที่ใช้ระยะเวลาสั้น และต้องมาตรฐานที่กำหนดของกระบวนการ (ลดขั้นตอนในแต่ละกระบวนการ) การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop service) การให้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ถูกต้อง การให้บริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันมุ่งสู่มาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)

การจัดทำโครงการ “ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของพระจอมเกล้าลาดกระบัง” (KMITL’s One Stop Services Center) มุ่งเน้นในเกิดประโยชน์กับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และผู้มาติดต่อ เพื่อสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ คุณภาพของการให้บริการ การลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ลดข้อร้องเรียนจากผู้บริการ รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการจากสถาบัน จะต้องมีความคล่องตัว มีการตอบสนองที่รวดเร็ว มีความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยที่สถาบันจะต้องใช้เวลาให้น้อยที่สุด หรือสั้นที่สุด ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน และกระบวนการ ทำให้สถาบันสังเกตเห็นว่าระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นกับการให้บริการของสถาบัน ในการเอื้อประโยชน์อย่างมากให้กับผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ อีกทั้งยังเป็นจุดศูนย์กลางในการเชื่อมโยงกับส่วนต่างๆ ภายในสถาบัน และที่ผู้รับบริการสามารถมารับบริการได้ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ รวดเร็วทุกที่ทุกเวลามุ่งมั่นที่จะสร้างพันธะระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร นักธุรกิจ และประชาชน

2.4.2 วัตถุประสงค์โครงการ

1. เป็นจุดรับเรื่อง ส่งเรื่อง ทุกเรื่องของผู้มาติดต่องานกับสถาบัน อาทิ เช่น นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร นักธุรกิจ และประชาชน
2. ลดขั้นตอนระยะเวลา และความสับสนในการติดต่องานกับสถาบัน รวมทั้งการติดตามงานที่มาติดต่อไว้

3. เป็นหน่วยประสานงานการนัดหมาย สื่อสารระหว่างผู้มาติดต่อกับบุคลากรของสถาบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ให้คำปรึกษาและชี้แนะในกิจการเบื้องต้นของงานด้านต่างๆ รวมทั้งกิจการของสถาบัน
5. พัฒนานักศึกษาให้มีความสามารถในการช่วยทำงาน และสนับสนุนกิจการของสถาบัน
6. เป็นศูนย์กลางการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูล ของสถาบัน
7. เพื่อให้มีการติดต่อระหว่าง นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร นักธุรกิจ และประชาชน กับสถาบันเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก และรวดเร็ว
8. เสริมสร้างศักยภาพของพนักงานสถาบัน
9. เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภายในสถาบันให้สอดคล้องกับการให้บริการยุคใหม่

2.4.3 กลุ่มเป้าหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถาบัน อาทิ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักศึกษา นักเรียน บริษัท ห้างร้าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนทั่วไป

2.4.4 ขอบเขตงาน

ด้านธุรกรรม (ส่ง-รับ ณ จุดเดียว)

- การติดต่อหน่วยงาน หรือตัวบุคคล
- การขอทำบัตรประจำตัว บุคลากร และนักศึกษา
- การขอใบรับรองเงินเดือน
- การออกบัตรจอดรถ
- การเบิกจ่าย การรับใบเสร็จ
- การติดต่อเซ็นสัญญา และดำเนินการทางนิติกรรม
- การขอใช้สถานที่ภายในสถาบัน
- การติดตามผลการดำเนินการ
- ให้คำปรึกษาเบื้องต้น

ด้านการต้อนรับ (ภาพลักษณ์องค์กร)

- การติดต่อสื่อสารศูนย์กลางทางโทรศัพท์
- การแนะนำสถานที่ในสถาบัน
- การเผยแพร่เอกสาร และข้อมูลสถาบัน
- ดูแลผู้มาติดต่องาน
- การแลกบัตร อนุญาตขึ้นบนอาคารสำนักงาน

2.4.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการเตรียมการ (ระหว่างวันที่ ตุลาคม 2554)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ประชุมระหว่าง อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้บริหาร จากคณะ และผู้อำนวยการส่วน

- ศึกษาถึงความเป็นไปได้ของงานแต่ละส่วนงาน และนำมาวิเคราะห์ว่าส่วนไหนควรจะให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

- สรุปผลการประชุมร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการวางแผน และลงมือปฏิบัติ

- วางแผนระบบการดำเนินงาน

- จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

- ประเมินการทำงาน

- สรุปผลการทำงาน

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนการปรับปรุงวิธีการทำงาน

- ปรับปรุงวิธีการทำงานจากแบบประเมินการทำงาน

วิธีการดำเนินงาน

ระยะที่ 1 งานมา – คนมา

- งานทางด้านธุรกรรม จะกำหนดวัน เวลา ที่บุคลากรของส่วนงานที่รับผิดชอบจะลงมาปฏิบัติหน้าที่

- มีระบบฐานข้อมูลกลางของสถาบัน ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- มีบุคลากรรองรับโทรศัพท์ แนะนำข้อมูล สถานที่ ของสถาบัน พร้อมทั้งมีการต้อนรับแขกที่จะมาสถาบันในเบื้องต้น

- สร้างบุคลากร นักศึกษา ใหม่เข้าเรียนรู้งานจากบุคลากรของแต่ละส่วนงาน

- บุคลากรของแต่ละส่วนงานถ่ายทอดงานที่สามารถดำเนินงานได้ในศูนย์แก่บุคลากรศูนย์

ระยะที่ 2 งานมา – คนไม่ต้องมา

- บุคลากร นักศึกษาของศูนย์จะดำเนินการจัดการงานเกือบทั้งหมด ทดแทนบุคลากรจากส่วนงาน

- มีบุคลากรที่มีจิตบริการ รับ – โต้ตอบ สื่อสารและต้อนรับ

2.4.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับสถาบันของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน

2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบัน ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ประหยัดทรัพยากรบุคคล และลดการใช้พลังงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สร้างบุคลากรประเภทใหม่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ ของสถาบันภายใต้ระบบฐานข้อมูลและระบบ IT
5. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานในระหว่างเรียน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกวลี ทศนักร์ และคณะ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทั้งสองในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แต่ เพศ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ ในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

กนกแสง ศิลป์จาระ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการดำเนินงานตาม โครงการการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานเขตราชเทวี ศึกษาปัญหาในการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบ Focus Group พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ปัญหาในการดำเนินงาน คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ประชาชนคาดหวังกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ว่าติดต่อครั้งเดียวแล้วเสร็จสิ้นเลย แต่ในความจริงแล้วอาจมีการติดต่อหลายครั้งขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่มาติดต่อ และปัญหาการขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้ประชาชนเสียเวลากับการรอคอยนาน

จินต์สนี รักษานาม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร จำนวน 149 คน โดยใช้แบบสอบถามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้มารับบริการเมื่อพิจารณาตาม Likert Scale อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการตอบสนองในการให้บริการมีความแตกต่างสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วีระชัย ศักดิ์จีวะเจริญ และคณะ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ส่วนอายุ สถานภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจต่อบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในด้านภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เวศจรภรณ์ สัตยาชัย (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเนื่อง ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกัน

พรเพ็ญ ฉายทองดี (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาการรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี เป็นผู้หญิงและผู้ชายในสัดส่วนเท่าๆ กัน มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท และอาศัยอยู่ในเขตบางกอกน้อยเป็นส่วนใหญ่ มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากสื่อเฉพาะกิจมากกว่าสื่อบุคคล ซึ่งสื่อเฉพาะกิจที่เป็นช่องทางสื่อสารให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแห่งนี้มากที่สุด และความพึงพอใจในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการในระดับมาก

จากการที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานวิจัยเหล่านี้มานำเสนอไว้ด้วยนั้น เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดตัวแปร และการตั้งสมมติฐาน เพื่อศึกษาว่าตัวแปรใดมีผลต่อตัวแปรตามใดบ้างเป็นการพิสูจน์ผลของงานวิจัยในครั้งนี้ที่อาจจะมีผลสอดคล้องหรือขัดแย้งกับงานวิจัยต่างๆ เหล่านี้รวมทั้งนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

บุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 2,116 คน สาขาวิชาการ 960 คน ประกอบด้วย และสายสนับสนุน 1,156 คน (เอกสารการบริหารงานสนับสนุนแบบรวมบริการสานภารกิจ ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง: 23 มีนาคม 2553)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน โดยคำนวณจากสูตร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยเริ่มทำการสุ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เช่น สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{วิธีคำนวณ } n = \frac{2,116}{1 + 2,116(0.05)^2}$$

$$n = 336.41 \approx 336 \text{ คน}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนั้นเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ และหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในเลือกใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาดัดแปลงและปรับปรุงให้เหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากทฤษฎี บทความ และตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความเห็นในการพิจารณาด้านความครอบคลุมของเนื้อหาการเลือกกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และภาษาที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
รศ.ศิริวัฒน์ โปธิเวชกุล	รองศาสตราจารย์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รศ.กิตติพงศ์ มะโน	รองศาสตราจารย์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผศ.โอชกร ภาคสุวรรณ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมอีกครั้ง เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมแล้วจัดพิมพ์

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับของบุคคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังรวมจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

7. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นคือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.2)$$

เมื่อ

α = ค่าความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient คำนวณได้เท่ากับ 0.904 (ภาคผนวก ค)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาค้นหาข้อมูล โดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การเก็บรวบรวมแบบปฐมภูมิ โดยการแจกแบบสอบถามกับบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำหรับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการ ถึงสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว แจกบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อทำการประเมิน
3. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดก่อนจะนำไปวิเคราะห์
4. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมวารสาร เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ คือ ความถี่ และร้อยละ ในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ คือ ความถี่และร้อยละในรูปตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เกี่ยวกับความความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในส่วนที่ 3 ทั้งหมด 8 ตอน โดยใช้ค่าความถี่ ระดับความความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แบ่งการเรียงลำดับออกเป็น 3 ระดับ

ส่วนที่ 4 นำข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สถิติที่นำมาใช้ในบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาครั้งนี้คือ

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ และหน่วยงานที่สังกัด พฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประเภทการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาการให้บริการ และ แหล่งข้อมูลข่าวสาร ส่วนความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งได้จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

3.5.1.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 35)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ

S	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
X	=	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	=	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 การทดสอบความเป็นอิสระด้วยไคสแควร์ (χ^2 Test for Independent) สถิติ χ^2 ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่สนใจศึกษา ซึ่งข้อมูลของตัวแปรทั้งสองได้จากการนับจำนวนหรือความถี่ โดยจำแนกในรูปของตารางแจกแจงความถี่แบบสองทางโดยทำการทดสอบภายใต้สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่จะทดสอบ

H_0 : ตัวแปรด้านแถวและคอลัมน์เป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรด้านแถวและคอลัมน์ไม่เป็นอิสระต่อกันหรือมีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$\chi_{ind}^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E} \quad (3.5)$$

เมื่อ

χ_{ind}^2 = สถิติทดสอบไคสแควร์

r = จำนวนแถวอนในตารางแจกแจงความถี่

c = จำนวนแถวตั้งในตารางแจกแจงความถี่

O_{ij} = ความถี่ที่สังเกตได้ของตัวแปรในแถวอนที่ i แถวตั้งที่ j
 $i = 1, 2, \dots, r, j = 1, 2, \dots, c$

E_{ij} = ความถี่ที่สังเกตได้ของตัวแปรในแถวอนที่ j แถวตั้งที่ i
 $i = 1, 2, \dots, r, j = 1, 2, \dots, c$

$$= \frac{R_i C_j}{n}$$

R_i = ผลรวมความถี่ของทุกกลุ่มในแถวอนที่ i

C_j = ผลรวมความถี่ของทุกกลุ่มในแถวอนที่ j

r = จำนวนประชากร

c = จำนวนกลุ่มของตัวแปร

n = ขนาดตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ถ้าค่า χ^2_{ind} ที่คำนวณได้มากกว่าค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางที่ขึ้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree Of Freedom, d.f.) เท่ากับ $(r-1)(c-1)$ ที่ $\alpha = 0.05$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า χ^2 มากกว่าค่า χ^2_{ind} ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์ไม่เป็นอิสระต่อกัน หรือมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า χ^2_{ind} ที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับค่า χ^2 ที่เปิดจากตารางที่ขึ้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree Of Freedom, d.f.) เท่ากับ $k-1$ ที่ $\alpha = 0.05$ ถ้ามี p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์เป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือตัวแปรทางด้านแถวและคอลัมน์มีความสัมพันธ์กัน สามารถคำนวณหาขนาดความสัมพันธ์เพื่ออธิบายให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเท่าใด จากสูตร

Pearson's Contingency Coefficient (C)

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2_{ind}}{n + \chi^2_{ind}}} \quad (3.6)$$

เมื่อ

C = ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์

N = ขนาดตัวอย่าง

การหาระดับความสัมพันธ์ของ Cramer's V มีสูตรการคำนวณดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์, 2543: 332)

$$Cramer's V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n(t-1)}} \quad (3.7)$$

เมื่อ

Cramer's V = สัมประสิทธิ์ Cramer's V

χ^2 = ค่าของ χ^2 จากการทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน

n = ขนาดของตัวอย่าง

t = จำนวนแถวหรือจำนวนสดมภ์ที่มีค่าน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1.00	มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
0.76-0.99	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.56-0.75	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.26-0.55	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.25	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 2 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 3 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 4 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 5 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 6 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 7 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 8 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 9 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 10 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 11 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 12 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 13 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 14 อายุ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 15 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 16 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 17 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 18 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 19 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 20 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 21 สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 22 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 23 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 24 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 25 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 26 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 27 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 28 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 34 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 36 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 37 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 38 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 39 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 40 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 41 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 42 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 43 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 44 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 45 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 46 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 47 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 48 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 49 ประสิทธิภาพทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 50 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 51 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 52 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 53 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 54 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 55 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 56 หน่วยงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 57 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 58 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 59 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 60 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 61 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 62 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 63 ประเภทการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 64 ความถี่ในการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 65 ความถี่ในการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 66 ความถี่ในการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 67 ความถี่ในการให้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 68 ความถี่ในการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 69 ความถี่ในการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 70 ความถี่ในการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 71 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 72 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 73 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 74 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 75 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 76 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 77 เวลาการใช้บริการ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 78 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านการบริการ	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 79 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านต้นทุน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 80 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสถานที่	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 81 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านข่าวสาร	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 82 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านพนักงาน	Chi-square Test for Independent
สมมติฐานที่ 83 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ	Chi-square Test for Independent

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 84 แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	Chi-square Test for Independent



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการให้บริการ ความถี่การให้บริการ เวลาการให้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสาร กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 350 ฉบับผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 340 ฉบับ จึงได้คัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่สุดเท่ากับขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 336 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย แบ่งเป็น 7 ตอนดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการให้บริการ ความถี่การให้บริการ เวลาการให้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสาร

4.3 ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

4.4 ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	17.9
หญิง	276	82.1
รวม	336	100.0
2. อายุ		
มากกว่า 20 – 30 ปี	122	36.3
มากกว่า 30 – 40 ปี	129	38.4
มากกว่า 40 – 50 ปี	66	19.6
มากกว่า 50 – 60 ปี	19	5.7
รวม	336	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	179	53.3
สมรส	144	42.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	13	3.8
รวม	336	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	4.2
ปริญญาตรี	216	64.3
ปริญญาโท	89	26.5
ปริญญาเอก	17	5.0
รวม	336	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	18	5.4
มากกว่า 10,000 – 20,000 บาท	228	67.3
มากกว่า 20,000 – 30,000 บาท	48	14.3
มากกว่า 30,000 – 40,000 บาท	16	4.8
มากกว่า 40,000 – 50,000 บาท	7	2.1
มากกว่า 50,000 บาท	19	5.7
รวม	336	100.0
6. ตำแหน่ง		
พนักงาน (อาจารย์)	17	5.1
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	181	53.3
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	53	15.8
ลูกจ้างประจำ	13	3.9
ลูกจ้างชั่วคราว	72	21.4
รวม	336	100.0
7. ประสบการณ์ทำงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	82	24.4
มากกว่า 5 -10 ปี	120	35.7
มากกว่า 10-20 ปี	77	22.9
มากกว่า 20-30 ปี	33	9.8
มากกว่า 30 – 40 ปี	19	5.7
มากกว่า 40 ปี	5	1.5
รวม	336	100.0
8. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	30	8.9
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	30	8.9
คณะวิทยาศาสตร์	16	4.8
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	25	7.4
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	23	6.8
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	22	6.5
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	19	5.7
วิทยาลัยนานาชาติ	3	0.9
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล	7	2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)		
วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	2	0.6
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ	7	2.1
สำนักหอสมุดกลาง	14	4.2
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	15	4.5
สำนักทะเบียนและประมวลผล	10	3.0
สำนักงานส่งเสริมและบริการวิชาการ พระจอมเกล้าลาดกระบัง	8	2.4
สำนักงานอธิการบดี	105	31.2
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 รองลงมา คือ บุคลากรเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

อายุ พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 20 - 30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 อายุมากกว่า 40 - 50 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีอายุ 50 - 60 ปีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และสภาพหย่าร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 – 40,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 45,000 – 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่เป็น พนักงาน (เจ้าหน้าที่) จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 พนักงาน(อาจารย์) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และลูกจ้างประจำ จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา คือ ประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10-20 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 - 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 30-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 คณะอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 สำนักบริการคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 สำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 สำนักงานส่งเสริมและบริการวิชาการ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 วิทยาลัยการบริหารและจัดการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 วิทยาลัยนานาชาติ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และวิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภท การใช้บริการ ความถี่การใช้บริการ เวลาการใช้บริการ แหล่งข้อมูลข่าวสารของบุคลากรภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	121	36.0
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	40	11.9
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	20	6.0
การรับเงินยืม เคลียร์เงินยืม	21	6.2
การขอสลิปเงินเดือน	48	14.3
การจองรถของสถาบัน	69	20.5
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	11	3.3
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	3	0.9
อื่นๆ	3	0.9
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ใช้บริการติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ การจองรถของสถาบัน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 การขอสลิปเงินเดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 การเบิกค่ารักษาพยาบาล จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 การรับเงินยืม เคลียร์เงินยืม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ติดต่อเสนอผลงานวิจัย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่การใช้บริการ

ความถี่การใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	20	6.0
2-3 ครั้งต่อเดือน	51	15.2
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	265	78.8
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่การใช้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา คือ ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 และ ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านเวลาการใช้บริการ

เวลาการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เวลา 08.00 – 09.00 น.	21	6.2
เวลา 09.01 – 10.00 น.	202	60.1
เวลา 10.01 – 11.00 น.	73	21.7
เวลา 11.01 – 12.00 น.	20	6.0
เวลา 12.01 – 13.00 น.	3	0.9
เวลา 13.01 – 14.00 น.	16	4.8
เวลา 14.01 – 15.00 น.	1	0.3
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านเวลาการใช้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ใช้บริการเวลา 09.01 ถึง 10.00 น. จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 รองลงมา คือ เวลา 10.01 ถึง 11.00 น. จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 เวลา 08.00 ถึง 09.00 น.จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 เวลา 11.01 ถึง 12.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 เวลา 13.01 ถึง 14.00 น. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 เวลา 12.01 ถึง 13.00 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และเวลา 14.01 ถึง 15.00 น. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร

ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข่าวคณะ	5	1.5
เว็บไซต์ ของคณะ	74	22.0
E-mail คณะ	13	3.9
ข่าวของส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์(Pr)	96	28.6
E-mail ของส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ (Pr)	37	11.0
ป้ายประชาสัมพันธ์	60	17.9
เสียงตามสาย	11	3.3
อื่นๆ	40	11.8
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่ใช้บริการข่าวของส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ (Pr) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา คือ เว็บไซต์ ของคณะ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ป้ายประชาสัมพันธ์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อื่นๆ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 E-mail ของส่วนสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ (Pr) จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 E-mail คณะ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 เสียงตามสาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และข่าวคณะ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

4.3 ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังด้านการบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านการบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	77	22.9
มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	98	29.2
มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง	161	47.9
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังด้านการบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะมีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา คือ มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 และมีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังด้านต้นทุนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านต้นทุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลดเวลาการเดินทาง	40	11.9
ลดปริมาณเอกสาร	89	26.5
ลดขั้นตอนการติดต่อ	207	61.6
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.7 ความคาดหวังด้านต้นทุนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะลดขั้นตอนการติดต่อ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา คือ ลดปริมาณเอกสาร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และลดเวลาการเดินทาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังด้านสถานที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านสถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของศูนย์	91	27.1
เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	87	25.9
ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง	158	47.0
รวม	336	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 ความคาดหวังด้านสถานที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่คาดหวังว่าผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของศูนย์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และเวลา เปิด-ปิด ของศูนย์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังด้านข่าวสารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	114	33.9
มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์	130	38.7
มีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด	92	27.4
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.9 ความคาดหวังด้านข่าวสารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่คาดหวังว่ามีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมา คือ มีการแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังด้านพนักงานศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานมีอริยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	224	66.7
พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	81	24.1
พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	31	9.2
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.10 ความคาดหวังด้านพนักงานศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่คาดหวังว่าพนักงาน มีอริยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และพนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละ ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังมากที่สุด

ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	261	77.7
มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	44	13.1
มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ	31	9.2
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.11 ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมา คือ มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละ ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการและบริเวณของพนักงาน อย่างชัดเจน	196	58.3
มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	79	23.5
มีการจัดมมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น	61	18.2
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.12 ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ส่วนใหญ่มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการและบริเวณของพนักงานอย่างชัดเจน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา คือ มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และมีการจัดมมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละ ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการบริการ	206	61.3
ด้านต้นทุน	76	22.6
ด้านสถานที่	34	10.1
ด้านกระบวนการให้บริการ	20	6.0
รวม	336	100.0

จากตารางที่ 4.13 ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมากที่สุด ส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านการบริการ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คือ มีความคาดหวังด้านต้นทุน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ด้านสถานที่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

4.4 ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่สังกัด พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทการให้บริการ ความถี่การให้บริการ เวลาการให้บริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ได้แก่ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง
ชาย	0 (0.00)	35 (35.70)	25 (15.50)
หญิง	77 (100.00)	63 (64.30)	136 (84.50)

n : 336; χ^2 : 38.639; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.339

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.339 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
ชาย	15 (37.50)	20 (22.47)	25 (12.08)
หญิง	25 (62.50)	69 (77.53)	182 (87.92)

n : 336; χ^2 : 16.528; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.222

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.222 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลาเปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
ชาย	5 (5.49)	35 (40.23)	20 (12.66)
หญิง	86 (94.51)	52 (59.77)	138 (87.34)

n : 336; χ^2 : 40.081; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.354

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.354 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 4 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวป ไซด์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับบริการ ที่ทุกจุด
ชาย	0 (0.00)	40 (30.77)	20 (21.74)
หญิง	114 (100.00)	90 (69.23)	72 (78.26)

n : 336; χ^2 : 40.504; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.347

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.347 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอรรถยาศัยดี นอบ น้อม มีความเต็มใจในการ ให้บริการ	พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่ง กายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
ชาย	20 (8.93)	35 (43.21)	5 (16.13)
หญิง	204 (91.07)	46 (56.79)	26 (83.87)

n : 336; χ^2 : 47.731; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.377

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.377 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 6 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ .

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ ยุ่งยาก และกำหนดเวลาใน แต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานใน การให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลังการ รับบริการ
ชาย	25 (9.58)	15 (34.09)	20 (64.52)
หญิง	236 (90.42)	29 (65.91)	11 (35.48)

$n : 336; \chi^2 : 66.110; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.444$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.444 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 7 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เพศ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการให้บริการ และบริเวณของพนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับ ผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
ชาย	5 (2.55)	35 (44.30)	20 (32.79)
หญิง	191 (97.45)	44 (55.70)	41 (67.21)

n : 336; χ^2 : 78.243; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.483

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.483 หมายความว่า เพศกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 8 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง
มากกว่า 20 – 30 ปี	16 (20.78)	46 (46.94)	60 (37.27)
มากกว่า 30 - 40 ปี	53 (68.83)	32 (32.65)	44 (27.33)
มากกว่า 40 – 50 ปี	8 (10.39)	20 (20.41)	38 (23.60)
มากกว่า 50 – 60 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (11.80)

n : 336; χ^2 : 58.083; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.294

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.294 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 9 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
มากกว่า 20 – 30 ปี	15 (37.50)	25 (28.09)	82 (39.61)
มากกว่า 30 - 40 ปี	19 (47.50)	39 (43.82)	71 (34.30)
มากกว่า 40 – 50 ปี	6 (15.00)	25 (28.09)	35 (16.91)
มากกว่า 50 – 60 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (9.18)

n : 336; χ^2 : 21.045; p-value : 0.002**; Cramer's V : 0.177

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.177 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 10 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
มากกว่า 20 – 30 ปี	5 (5.49)	59 (67.82)	58 (36.71)
มากกว่า 30 - 40 ปี	54 (59.34)	19 (21.84)	56 (35.44)
มากกว่า 40 – 50 ปี	32 (35.16)	9 (10.34)	25 (15.82)
มากกว่า 50 – 60 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.03)

n : 336; χ^2 : 102.128; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.390

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.390 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 11 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไวทิส เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับ บริการที่ทุกจุด
มากกว่า 20 – 30 ปี	9 (7.89)	73 (56.15)	40 (43.48)
มากกว่า 30 - 40 ปี	70 (61.40)	46 (35.38)	13 (14.13)
มากกว่า 40 – 50 ปี	35 (30.70)	11 (8.46)	20 (21.74)
มากกว่า 50 – 60 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (20.65)

n : 336; χ^2 : 136.855; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.451

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.451 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 12 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอาชีพที่ น้อม มีความเต็มใจในการ ให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบแบบ แต่ง กายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
มากกว่า 20 – 30 ปี	101 (45.09)	16 (19.75)	5 (16.13)
มากกว่า 30 - 40 ปี	66 (29.46)	37 (45.68)	26 (83.87)
มากกว่า 40 – 50 ปี	38 (16.96)	28 (34.57)	0 (0.00)
มากกว่า 50 – 60 ปี	19 (8.48)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 62.412; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.305

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานเวลาหรับการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาติเห็นว่าไปเซประเบียบขนดานการค่าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.305 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 13 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
มากกว่า 20 – 30 ปี	105 (40.23)	16 (36.36)	1 (3.23)
มากกว่า 30 - 40 ปี	96 (36.78)	23 (52.27)	10 (32.26)
มากกว่า 40 – 50 ปี	41 (15.71)	5 (11.36)	20 (64.52)
มากกว่า 50 – 60 ปี	19 (7.28)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 53.968; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.283

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.283 หมายความว่า อายุกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 14 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	มีการจัดมุนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
มากกว่า 20 – 30 ปี	50 (25.51)	30 (37.97)	42 (68.85)
มากกว่า 30 - 40 ปี	90 (45.92)	23 (29.11)	16 (26.23)
มากกว่า 40 – 50 ปี	37 (18.88)	26 (32.91)	3 (4.92)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

อายุ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	มีการจัดมุนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
มากกว่า 50 – 60 ปี	19 (9.69)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 58.605; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.336

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.336 หมายความว่า อายุกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 15 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง
โสด	66 (85.71)	45 (45.92)	68 (42.24)
สมรส	11 (14.29)	40 (40.82)	93 (57.76)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	0 (0.00)	13 (13.27)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 74.569; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.333

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.333 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 16 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
โสด	28 (70.00)	58 (65.17)	93 (44.93)
สมรส	12 (30.00)	31 (34.83)	101 (48.79)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (6.28)

n : 336; χ^2 : 19.854; p-value : 0.001**; Cramer's V : 0.172

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.172 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 17 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
โสด	38 (41.76)	57 (65.52)	84 (53.16)
สมรส	53 (58.24)	17 (19.54)	74 (46.84)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	0 (0.00)	13 (14.94)	0 (0.00)

$n : 336; \chi^2 : 58.566; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.295$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.295 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 18 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.31 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิล เวป ไซด์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับ บริการที่ทุกจุด
โสด	30 (26.32)	96 (73.85)	53 (57.61)
สมรส	84 (73.68)	34 (26.15)	26 (28.26)
หย่าหม้าย/แยกกันอยู่	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (14.13)

n : 336; χ^2 : 98.996; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.384

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.384 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 19 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอาชีพที่ดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบ แต่ง กายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
โสด	99 (44.20)	55 (67.90)	25 (80.65)
สมรส	112 (50.00)	26 (32.10)	6 (19.35)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	13 (5.80)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 26.427; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.198

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.198 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 20 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
โสด	113 (43.30)	39 (88.64)	27 (87.10)
สมรส	135 (51.72)	5 (11.36)	4 (12.90)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	13 (4.98)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 47.060; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.265

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.265 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 21 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

สถานภาพการสมรส	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการใช้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุม เขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุม หนังสือ เป็นต้น
โสด	83 (42.35)	58 (73.42)	38 (62.30)
สมรส	113 (57.65)	8 (10.13)	23 (37.70)
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	0 (0.00)	13 (16.46)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 83.770; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.353

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.353 หมายความว่า สถานภาพการสมรสกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 22 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความ รวดเร็ว และความถูกต้อง
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 (1.30)	0 (0.00)	13 (8.07)
ปริญญาตรี	56 (72.73)	62 (63.27)	98 (60.87)
ปริญญาโท	20 (25.97)	19 (19.39)	50 (31.06)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	17 (17.35)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 57.093; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.291

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.291 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 23 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1 (2.50)	13 (14.61)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	36 (90.00)	55 (61.80)	125 (60.39)
ปริญญาโท	3 (7.50)	21 (23.60)	65 (31.40)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (8.21)

n : 336; χ^2 : 55.069; p-value : 0.002**; Cramer's V : 0.286

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.286 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 24 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13 (14.29)	1 (1.15)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	58 (63.74)	51 (58.62)	107 (67.72)
ปริญญาโท	20 (21.98)	35 (40.23)	34 (21.52)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (10.76)

$n : 336; \chi^2 : 59.102; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.297$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.297 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 25 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.38 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผนพับ ป้าย ไลน์ส เวป ไซด์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการ รับบริการที่ทุกจุด
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13 (11.40)	1 (0.77)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	44 (38.60)	87 (66.92)	85 (92.39)
ปริญญาโท	57 (50.00)	25 (19.23)	7 (7.61)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	17 (13.08)	0 (0.00)

$n : 336; \chi^2 : 110.607; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.406$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.406 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 26 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอัธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	149 (66.52)	44 (54.32)	23 (74.19)
ปริญญาโท	44 (19.64)	37 (45.68)	8 (25.81)
ปริญญาเอก	17 (7.59)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 30.628; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.220

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.220 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 27 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ ยุ่งยาก และกำหนดเวลาใน แต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐาน ในการให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลังการ รับบริการ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14 (5.36)	0 (0.00)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	154 (59.0)	31 (70.45)	31 (100.00)
ปริญญาโท	76 (29.12)	13 (29.55)	0 (0.00)
ปริญญาเอก	17 (6.51)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 25.500; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.195

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.195 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 28 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ระหว่างการให้บริการและบริเวณ ของพนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียน เอกสาร มุมพักผ่อนมุมหนังสือ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13 (6.63)	1 (1.27)	0 (0.00)
ปริญญาตรี	124 (63.27)	74 (93.67)	18 (29.51)
ปริญญาโท	59 (30.10)	4 (5.06)	26 (42.62)
ปริญญาเอก	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (27.87)

n : 336; χ^2 : 126.409; p-value : 0.000** ; Cramer's V : 0.434

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.434 หมายความว่า ระดับการศึกษากับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็วและถูกต้อง
≤ 10,000 บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (11.18)
> 10,000 – 20,000 บาท	69 (89.61)	58 (59.18)	101 (62.73)
> 20,000 – 30,000 บาท	1 (1.30)	37 (37.76)	10 (6.21)
> 30,000 – 40,000 บาท	0 (0.00)	3 (3.06)	13 (8.07)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความ รวดเร็ว และความ ถูกต้อง
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (11.80)

n : 336; χ^2 : 133.038; p-value : 0.000** ; Cramer's V : 0.445

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.445 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
$\leq 10,000$ บาท	0 (0.00)	18 (20.22)	0 (0.00)
$> 10,000 - 20,000$ บาท	34 (85.00)	46 (51.69)	148 (71.50)
$> 20,000 - 30,000$ บาท	6 (15.00)	20 (22.47)	22 (10.63)
$> 30,000 - 40,000$ บาท	0 (0.00)	5 (5.62)	11 (5.31)
$> 45,000 - 50,000$ บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (3.38)
$\geq 50,000$ บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (9.18)

n : 336; χ^2 : 80.027; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.345

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.345 หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
≤ 10,000 บาท	13 (14.29)	5 (5.75)	0 (0.00)
> 10,000 – 20,000 บาท	61 (67.03)	70 (80.46)	97 (61.39)
> 20,000 – 30,000 บาท	10 (10.99)	1 (1.15)	37 (23.42)
> 30,000 – 40,000 บาท	0 (0.00)	11 (12.64)	5 (3.16)
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.03)

n : 336; χ^2 : 102.255; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.390

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.390 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการ รับบริการที่ทุกจุด
≤ 10,000 บาท	13 (11.40)	0 (0.00)	5 (5.43)
> 10,000 – 20,000 บาท	81 (71.05)	102 (78.46)	45 (48.91)
> 20,000 – 30,000 บาท	0 (0.00)	28 (21.54)	20 (21.74)
> 30,000 – 40,000 บาท	13 (11.40)	0 (0.00)	3 (3.26)
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (6.14)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (20.65)

$n : 336; \chi^2 : 127.796; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.436$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.436 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอาชีพดี นอบ น้อม มีความเต็มใจในการ ให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
≤ 10,000 บาท	18 (8.04)	0 (0.00)	0 (0.00)
> 10,000 – 20,000 บาท	144 (64.29)	61 (75.31)	23 (74.19)
> 20,000 – 30,000 บาท	23 (10.27)	20 (24.69)	5 (16.13)
> 30,000 – 40,000 บาท	13 (5.80)	0 (0.00)	3 (9.68)
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (3.13)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	19 (8.48)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 54.236; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.238

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.238 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 34 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
≤ 10,000 บาท	18 (6.90)	0 (0.00)	0 (0.00)
> 10,000 – 20,000 บาท	173 (66.28)	44 (100.00)	11 (35.48)
> 20,000 – 30,000 บาท	28 (10.73)	0 (0.00)	20 (64.52)
> 30,000 – 40,000 บาท	16 (6.13)	0 (0.00)	0 (0.00)
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (2.68)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	19 (7.28)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 92.173; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.370

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.370 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.48 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
≤ 10,000 บาท	13 (6.63)	0 (0.00)	5 (8.20)
> 10,000 – 20,000 บาท	139 (70.92)	53 (67.09)	36 (59.02)
> 20,000 – 30,000 บาท	5 (2.55)	26 (32.91)	17 (27.87)
> 30,000 – 40,000 บาท	13 (6.63)	0 (0.00)	3 (4.92)
> 45,000 – 50,000 บาท	7 (3.57)	0 (0.00)	0 (0.00)
≥ 50,000 บาท	19 (9.69)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 76.458; p-value : 0.000** ; Cramer's V : 0.337

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.337 หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 36 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : ตำแหน่งเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง
พนักงาน (อาจารย์)	0 (0.00)	17 (17.35)	0 (0.00)
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	77 (100.00)	44 (44.90)	60 (37.27)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	0 (0.00)	20 (20.41)	33 (20.50)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	0 (0.00)	20 (20.41)	33 (20.50)
ลูกจ้างประจำ	0 (0.00)	13 (13.27)	0 (0.00)
ลูกจ้างชั่วคราว	0 (0.00)	4 (4.08)	68 (42.24)

n : 336; χ^2 :191.595; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.534

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.534 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 37 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.50 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง		
	ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
พนักงาน (อาจารย์)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (8.21)
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	37 (92.50)	23 (25.84)	121 (58.45)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	0 (0.00)	28 (31.46)	25 (12.08)
ลูกจ้างประจำ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (6.28)
ลูกจ้างชั่วคราว	3 (7.50)	38 (42.70)	31 (14.98)

n : 336; χ^2 : 91.980; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.370

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.370 หมายความว่าตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 38 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับ ศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
พนักงาน (อาจารย์)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (10.76)
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	68 (74.73)	51 (58.62)	62 (39.24)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	0 (0.00)	11 (12.64)	42 (26.58)
ลูกจ้างประจำ	0 (0.00)	13 (14.94)	0 (0.00)
ลูกจ้างชั่วคราว	23 (25.27)	12 (13.79)	37 (23.42)

n : 336; χ^2 : 100.231; p-value : 0.000**, Cramer's V : 0.386

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.386 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 39 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด
พนักงาน (อาจารย์)	0 (0.00)	17 (13.08)	0 (0.00)
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	64 (56.14)	105 (80.77)	12 (13.04)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	11 (9.65)	0 (0.00)	42 (45.65)
ลูกจ้างประจำ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (14.13)
ลูกจ้างชั่วคราว	39 (34.21)	8 (6.15)	25 (27.17)

n : 336; χ^2 : 207.007; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.555

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.555 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

สมมติฐานที่ 40 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอิทธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
พนักงาน (อาจารย์)	17 (7.59)	0 (0.00)	0 (0.00)
พนักงาน เจ้าหน้าที่)	111 (49.55)	50 (61.73)	20 (64.52)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	24 (10.71)	26 (32.10)	3 (9.68)
ลูกจ้างประจำ	13 (5.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
ลูกจ้างชั่วคราว	59 (26.34)	5 (6.17)	8 (25.81)

n : 336; χ^2 : 47.002; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.264

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.265 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 41 ตำแหน่งต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ตำแหน่งต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
พนักงาน (อาจารย์)	17 (6.51)	0 (0.00)	0 (0.00)
พนักงาน เจ้าหน้าที่)	133 (50.96)	41 (93.18)	7 (22.58)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	30 (11.49)	3 (6.82)	20 (64.52)
ลูกจ้างประจำ	13 (4.98)	0 (0.00)	0 (0.00)
ลูกจ้างชั่วคราว	68 (26.05)	0 (0.00)	4 (12.90)

n : 336; χ^2 :92.333; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.371

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.371 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 42 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมูนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
พนักงาน (อาจารย์)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (27.87)
พนักงาน (เจ้าหน้าที่)	106 (54.08)	45 (56.96)	30 (49.18)
ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	27 (13.78)	20 (25.32)	6 (9.84)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

ตำแหน่ง	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุม พักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
ลูกจ้างประจำ	0 (0.00)	13 (16.46)	0 (0.00)
ลูกจ้างชั่วคราว	63 (32.14)	1 (1.27)	8 (13.11)

n : 336; χ^2 : 153.197; p-value : 0.000**; Cramer's *V* : 0.477

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's *V* ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.477 หมายความว่า ตำแหน่งกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 43 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.56 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสพการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง
ไม่เกิน 5 ปี	16 (20.78)	4 (4.08)	62 (38.51)
มากกว่า 5 -10 ปี	43 (55.84)	41 (41.84)	36 (22.36)
มากกว่า 10-20 ปี	10 (12.99)	36 (36.73)	31 (19.25)
มากกว่า 20-30 ปี	8 (10.39)	17 (17.35)	8 (4.97)
มากกว่า 30 – 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (11.80)
มากกว่า 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.11)

n : 336; χ^2 : 95.972; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.378

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.56 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.378 หมายความว่า ประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 44 ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสพการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสบการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
ไม่เกิน 5 ปี	6 (15.00)	25 (28.09)	51 (24.64)
มากกว่า 5 -10 ปี	18 (45.00)	36 (40.45)	66 (31.88)
มากกว่า 10-20 ปี	15 (37.50)	23 (25.84)	39 (18.84)
มากกว่า 20-30 ปี	1 (2.50)	5 (5.62)	27 (13.04)
มากกว่า 30 – 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (9.18)
มากกว่า 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.42)

n : 336; χ^2 : 30.799; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.214

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.214 หมายความว่าประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 45 ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสบการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
ไม่เกิน 5 ปี	10 (10.99)	33 (37.93)	39 (24.68)
มากกว่า 5 -10 ปี	46 (50.55)	26 (29.89)	48 (30.38)
มากกว่า 10-20 ปี	28 (30.77)	19 (21.84)	30 (18.99)
มากกว่า 20-30 ปี	7 (7.69)	9 (10.34)	17 (10.76)
มากกว่า 30 – 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (12.03)
มากกว่า 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.16)

n : 336; χ^2 : 52.114; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.278

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.278 หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 46 ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสบการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผนพับ ป้ายไว้นิล เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด
ไม่เกิน 5 ปี	12 (10.53)	44 (33.85)	26 (28.26)
มากกว่า 5 -10 ปี	53 (46.49)	63 (48.46)	4 (4.35)
มากกว่า 10-20 ปี	29 (25.44)	5 (3.85)	43 (46.74)
มากกว่า 20-30 ปี	15 (13.16)	18 (13.85)	0 (0.00)
มากกว่า 30 – 40 ปี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (20.65)
มากกว่า 40 ปี	5 (4.39)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 165.603; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.496

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.496 หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 47 ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสพการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : ประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสพการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอิชยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
ไม่เกิน 5 ปี	68 (30.36)	6 (7.41)	8 (25.81)
มากกว่า 5 -10 ปี	54 (24.11)	46 (56.79)	20 (64.52)
มากกว่า 10-20 ปี	48 (21.43)	26 (32.10)	3 (9.68)
มากกว่า 20-30 ปี	30 (13.39)	3 (3.70)	0 (0.00)
มากกว่า 30 – 40 ปี	19 (8.48)	0 (0.00)	0 (0.00)
มากกว่า 40 ปี	5 (2.23)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 65.199; p-value : 0.000**, Cramer's V : 0.311

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสพการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.311 หมายความว่า ประสิทธิภาพทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 48 ประสิทธิภาพทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสิทธิภาพทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ประสิทธิภาพทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสิทธิภาพทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
ไม่เกิน 5 ปี	77 (29.50)	1 (2.27)	4 (12.90)
มากกว่า 5 -10 ปี	80 (30.65)	40 (90.91)	0 (0.00)
มากกว่า 10-20 ปี	47 (18.01)	3 (6.82)	27 (87.10)
มากกว่า 20-30 ปี	33 (12.64)	0 (0.00)	0 (0.00)
มากกว่า 30 – 40 ปี	19 (7.28)	0 (0.00)	0 (0.00)
มากกว่า 40 ปี	5 (1.92)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 :143.587; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.462

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.462 หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 49 ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประสบการณ์ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.62 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประสบการณ์ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการใช้บริการและบริเวณของพนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
ไม่เกิน 5 ปี	50 (25.51)	1 (1.27)	31 (50.82)
มากกว่า 5 -10 ปี	84 (42.86)	36 (45.57)	0 (0.00)
มากกว่า 10-20 ปี	26 (13.27)	41 (51.90)	10 (16.39)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.62 (ต่อ)

ประสบการณ์ ทำงาน	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการใช้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	มีการจัดมุ้งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุม เขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุม หนังสือ เป็นต้น
มากกว่า 20-30 ปี	12 (6.12)	1 (1.27)	20 (32.79)
มากกว่า 30 – 40 ปี	19 (9.69)	0 (0.00)	0 (0.00)
มากกว่า 40 ปี	5 (2.55)	0 (0.00)	0 (0.00)

$n : 336; \chi^2 : 158.178; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.485$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.485 หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 50 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.63 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความ รวดเร็ว และความถูกต้อง
คณะวิศวกรรมศาสตร์	6 (7.79)	12 (12.24)	12 (7.45)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	9 (11.69)	14 (14.29)	7 (4.35)
คณะวิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (9.94)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0 (0.00)	10 (10.20)	15 (9.32)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	10 (12.99)	4 (4.08)	9 (5.59)
คณะครุศาสตร์ฯ	1 (1.30)	12 (12.24)	9 (5.59)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	9 (11.69)	7 (7.14)	3 (1.86)
วิทยาลัยนานาชาติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.86)
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	0 (0.00)	4 (4.08)	3 (1.86)
วิทยาลัยนาโนฯ	0 (0.00)	2 (2.04)	0 (0.00)
วิทยาลัยการบริหารฯ	3 (3.90)	3 (3.06)	1 (0.62)
สำนักหอสมุดกลาง	0 (0.00)	7 (7.14)	7 (4.35)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	7 (9.09)	0 (0.00)	8 (4.97)
สำนักทะเบียนฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.21)
สำนักงานส่งเสริมฯ	1 (1.30)	0 (0.00)	7 (4.35)
สำนักงานอธิการบดี	31 (40.26)	23 (23.47)	51 (31.68)

n : 336; χ^2 : 106.178; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.397

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.397 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 51 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.64 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	14 (35.00)	10 (11.24)	6 (2.90)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0 (0.00)	5 (5.62)	25 (12.08)
คณะวิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (7.73)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	0 (0.00)	5 (5.62)	20 (9.66)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	0 (0.00)	4 (4.49)	19 (9.18)
คณะครุศาสตร์ฯ	6 (15.00)	12 (13.48)	4 (1.93)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 (0.00)	3 (3.37)	16 (7.73)
วิทยาลัยนานาชาติ	0 (0.00)	3 (3.37)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมการฯ	0 (0.00)	4 (4.49)	3 (1.45)
วิทยาลัยนาโนฯ	0 (0.00)	1 (1.12)	1 (0.48)
วิทยาลัยการบริหารฯ	0 (0.00)	3 (3.37)	4 (1.93)
สำนักหอสมุดกลาง	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (6.76)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (7.25)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.64 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
สำนักทะเบียนฯ	0 (0.00)	10 (11.24)	0 (0.00)
สำนักงานส่งเสริมฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (3.86)
สำนักงานอธิการบดี	20 (50.00)	29 (32.58)	56 (27.05)

n : 336; χ^2 : 159.324; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.487

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.487 หมายความว่าหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 52 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของ ศูนย์	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับ ศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์
คณะวิศวกรรมศาสตร์	7 (7.69)	11 (12.64)	12 (7.59)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	9 (9.89)	7 (8.05)	14 (8.86)
คณะวิทยาศาสตร์	7 (7.69)	9 (10.34)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	10 (10.99)	12 (13.79)	3 (1.90)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	13 (14.29)	0 (0.00)	10 (6.33)
คณะครุศาสตร์ฯ	4 (4.40)	9 (10.34)	9 (5.70)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 (0.00)	4 (4.60)	15 (9.49)
วิทยาลัยนานาชาติ	3 (3.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.43)
วิทยาลัยนาโนฯ	0 (0.00)	1 (1.15)	1 (0.63)
วิทยาลัยการบริหารฯ	3 (3.30)	0 (0.00)	4 (2.53)
สำนักหอสมุดกลาง	0 (0.00)	6 (6.90)	8 (5.06)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	7 (7.69)	0 (0.00)	8 (5.06)
สำนักทะเบียนฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.33)
สำนักงานส่งเสริมฯ	4 (4.40)	0 (0.00)	4 (2.53)
สำนักงานอธิการบดี	24 (26.37)	28 (32.18)	53 (33.54)

n : 336; χ^2 : 102.412; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.390

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.390 หมายความว่าหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 53 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการ ต่างๆ ภายในศูนย์จาก เจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวป ไซด์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการ รับบริการที่ทุกจุด
คณะวิศวกรรมศาสตร์	15 (13.16)	15 (11.54)	0 (0.00)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0 (0.00)	23 (17.69)	7 (7.61)
คณะวิทยาศาสตร์	7 (6.14)	9 (6.92)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8 (7.02)	8 (6.15)	9 (9.78)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	16 (14.04)	7 (5.38)	0 (0.00)
คณะครุศาสตร์ฯ	1 (0.88)	9 (6.92)	12 (13.04)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	7 (6.14)	11 (8.46)	1 (1.09)
วิทยาลัยนานาชาติ	3 (2.63)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมฯ	3 (2.63)	0 (0.00)	4 (4.35)
วิทยาลัยนาโนฯ	2 (1.75)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยการบริหารฯ	0 (0.00)	3 (2.31)	4 (4.35)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.66 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการ ต่างๆ ภายในศูนย์จาก เจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวป ไซค์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการ รับบริการที่ทุกจุด
สำนักหอสมุดกลาง	4 (3.51)	7 (5.38)	3 (3.26)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	7 (5.38)	8 (8.7)
สำนักทะเบียนฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (10.87)
สำนักงานส่งเสริมฯ	3 (2.63)	1 (0.77)	4 (4.35)
สำนักงานอธิการบดี	45 (39.47)	30 (23.08)	30 (32.61)

n : 336; χ^2 : 135.555; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.450

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.450 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 54 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอัธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
คณะวิศวกรรมศาสตร์	9 (4.02)	20 (24.69)	1 (3.23)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25 (11.16)	5 (6.17)	0 (0.00)
คณะวิทยาศาสตร์	16 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	15 (6.70)	5 (6.17)	5 (16.13)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	12 (5.36)	7 (8.64)	4 (12.90)
คณะครุศาสตร์ฯ	13 (5.80)	6 (7.41)	3 (9.68)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	12 (5.36)	4 (4.94)	3 (9.68)
วิทยาลัยนานาชาติ	3 (1.34)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมฯ	3 (1.34)	4 (4.94)	0 (0.00)
วิทยาลัยนาโนฯ	1 (0.45)	1 (1.23)	0 (0.00)
วิทยาลัยการบริหารฯ	4 (1.79)	3 (3.70)	0 (0.00)
สำนักหอสมุดกลาง	14 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	15 (6.70)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักทะเบียนฯ	10 (4.46)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักงานส่งเสริมฯ	8 (3.57)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักงานอธิการบดี	64 (28.57)	26 (32.10)	15 (48.39)

n : 336; χ^2 : 85.865; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.357

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.357 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 55 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.68

ตารางที่ 4.68 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	18 (6.90)	12 (27.27)	0 (0.00)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	25 (9.58)	0 (0.00)	5 (16.13)
คณะวิทยาศาสตร์	16 (6.13)	0 (0.00)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	25 (9.58)	0 (0.00)	0 (0.00)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	12 (4.60)	11 (25.00)	0 (0.00)
คณะครุศาสตร์ฯ	13 (4.98)	9 (20.45)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	18 (6.90)	1 (2.27)	0 (0.00)
วิทยาลัยนานาชาติ	3 (1.15)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมฯ	3 (1.15)	0 (0.00)	4 (12.90)
วิทยาลัยนาโนฯ	1 (0.38)	0 (0.00)	1 (3.23)
วิทยาลัยการบริหารฯ	4 (1.53)	0 (0.00)	3 (9.68)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.70 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลา ในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุม มาตรฐานในการ ให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลัง การรับบริการ
สำนักหอสมุดกลาง	14 (5.36)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	15 (5.75)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักทะเบียนฯ	10 (3.83)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักงานส่งเสริมฯ	8 (3.07)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักงานอธิการบดี	76 (29.12)	11 (25.00)	18 (58.06)

n : 336; χ^2 : 138.586; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.454

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.454 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 56 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

หน่วยงานที่สังกัด	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	มีการจัดมุงนึ่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	16 (8.16)	8 (10.13)	6 (9.84)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2 (1.02)	14 (17.72)	14 (22.95)
คณะวิทยาศาสตร์	7 (3.57)	0 (0.00)	9 (14.75)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	13 (6.63)	4 (5.06)	8 (13.11)
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	23 (11.73)	0 (0.00)	0 (0.00)
คณะครุศาสตร์ฯ	13 (6.63)	9 (11.39)	0 (0.00)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	15 (7.65)	1 (1.27)	3 (4.92)
วิทยาลัยนานาชาติ	3 (1.53)	0 (0.00)	0 (0.00)
วิทยาลัยนวัตกรรมฯ	3 (1.53)	4 (5.06)	0 (0.00)
วิทยาลัยนาโนฯ	1 (0.51)	1 (1.27)	0 (0.00)
วิทยาลัยการบริหารฯ	1 (0.51)	6 (7.59)	0 (0.00)
สำนักหอสมุดกลาง	4 (2.04)	3 (3.80)	7 (11.48)
สำนักบริการคอมพิวเตอร์	8 (4.08)	7 (8.86)	0 (0.00)
สำนักทะเบียนฯ	10 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)
สำนักงานส่งเสริมฯ	7 (3.57)	1 (1.27)	0 (0.00)
สำนักงานอธิการบดี	70 (35.71)	21 (26.58)	14 (22.95)

n : 336; χ^2 : 134.922; p-value : 0.000**, Cramer's V : 0.448

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.69 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.448 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 57 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

H_1 : ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.70

ตารางที่ 4.70 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มี ความรวดเร็ว และ ความถูกต้อง
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	43 (55.84)	20 (20.41)	58 (36.02)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	7 (9.09)	3 (3.06)	30 (18.63)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	0 (0.00)	20 (20.41)	0 (0.00)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	10 (12.99)	0 (0.00)	11 (6.83)
การสลิปเงินเดือน	17 (22.08)	26 (26.53)	5 (31.06)
การจองรถของสถาบัน	0 (0.00)	19 (19.39)	50 (31.06)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.70 (ต่อ)

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มี ความรวดเร็ว และ ความถูกต้อง
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	0 (0.00)	10 (10.20)	1 (0.62)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.86)
อื่นๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.86)

n : 336; χ^2 : 165.563; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.499

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.70 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.499 หมายความว่าประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 58 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.71

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.71 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการให้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	7 (17.50)	33 (11.24)	81 (39.13)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	0 (0.00)	10 (11.24)	30 (14.49)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (9.66)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	3 (7.50)	3 (3.37)	15 (7.25)
การสลิปเงินเดือน	12 (30.00)	13 (14.61)	23 (11.11)
การจอดรถของสถาบัน	18 (45.00)	20 (22.47)	31 (14.98)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	0 (0.00)	10 (11.24)	1 (0.48)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.45)
อื่นๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.45)

n : 336; χ^2 : 74.951; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.472

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.472 หมายความว่าประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 59 ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : ประเภทการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.72

ตารางที่ 4.72 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิดของศูนย์	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	44 (48.35)	5 (5.75)	72 (45.57)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	27 (29.67)	10 (11.49)	3 (1.90)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	0 (0.00)	3 (3.45)	17 (10.76)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	5 (5.49)	10 (11.49)	6 (3.80)
การสลิปเงินเดือน	5 (5.49)	13 (14.94)	30 (18.99)
การจองรถของสถาบัน	0 (0.00)	39 (44.83)	30 (18.99)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	10 (10.99)	1 (1.15)	0 (0.00)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	3(3.45)	0 (0.00)
อื่นๆ	0 (0.00)	3 (3.45)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 74.951; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.472

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.72 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.472 หมายความว่าประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 60 ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการให้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์ จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไวเน็ต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	41 (35.96)	40 (30.77)	40 (43.48)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	32 (28.07)	0 (0.00)	8 (8.70)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	3 (2.63)	17 (13.08)	0 (0.00)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	6 (5.26)	15 (11.54)	0 (0.00)
การสลิปเงินเดือน	23 (20.18)	5 (3.85)	20 (21.74)
การจองรถของสถาบัน	6 (5.26)	43 (33.08)	20 (21.74)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	0 (0.00)	10 (7.69)	1 (1.09)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (3.26)
อื่นๆ	3 (2.63)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 166.068; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.456

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.73 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.456 หมายความว่าประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 61 ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการให้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอิทธิพลดี น้อยนิด มีความเต็ม ใจในการให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	87 (38.84)	34 (41.98)	0 (0.00)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	40 (17.86)	0 (0.00)	0 (0.00)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	20 (8.93)	0 (0.00)	0 (0.00)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	3 (1.34)	3 (3.70)	15 (48.39)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.74 (ต่อ)

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอัธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็ม ใจในการให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
การสลิปเงินเดือน	25 (11.16)	23 (28.40)	0 (0.00)
การจองรถของสถาบัน	46 (20.54)	20 (24.69)	3 (9.68)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	0 (0.00)	1 (1.23)	10 (32.26)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (9.68)
อื่นๆ	3 (1.34)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 203.896; p-value : 0.000** ; Cramer's *V* : 0.643

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.74 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's *V* ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.643 หมายความว่า ประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

สมมติฐานที่ 62 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	101 (38.70)	0 (0.00)	20 (64.52)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	40 (15.33)	0 (0.00)	0 (0.00)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	20 (7.66)	0 (0.00)	0 (0.00)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	18 (6.90)	3 (6.82)	0 (0.00)
การสลิปเงินเดือน	31 (11.88)	10 (22.73)	7 (22.58)
การจองรถของสถาบัน	45 (17.24)	20 (45.45)	4 (12.90)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	0 (0.00)	11(25.00)	0 (0.00)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	3 (1.15)	0 (0.00)	0 (0.00)
อื่นๆ	3 (1.15)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 137.773; p-value : 0.000**, Cramer's V : 0.453

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.453 หมายความว่าประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 63 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ประเภทการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ประเภทการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการใช้บริการและบริเวณของพนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จัดสรรสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุ้งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก	73 (37.24)	45 (56.96)	3 (4.92)
การเบิกค่ารักษาพยาบาล	35 (17.86)	0 (0.00)	5 (8.20)
การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร	3 (1.53)	0 (0.00)	17 (27.87)
การรับเงินยืม เคลียเงินยืม	18 (9.18)	0 (0.00)	3 (4.92)
การสลิปเงินเดือน	23 (11.73)	18 (22.78)	7 (11.48)
การจองรถของสถาบัน	30 (15.31)	16 (20.25)	23 (37.70)
ติดต่อเสนอผลงานวิจัย	11 (5.61)	0 (0.00)	0 (0.00)
ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.92)
อื่นๆ	3 (1.53)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 150.324; p-value : 0.000** ; Cramer's V : 0.473

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับนักเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.473 หมายความว่า ประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 64 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง
1 ครั้ง/เดือน	0 (0.00)	17 (17.35)	3 (1.86)
2-3 ครั้ง/เดือน	10 (12.99)	9 (9.18)	32 (19.88)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	67 (87.01)	72 (73.47)	126 (78.26)

$n : 336; \chi^2 : 36.404; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.233$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.233 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 65 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 จำนวนร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
1 ครั้ง/เดือน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (9.66)
2-3 ครั้ง/เดือน	6 (15.00)	5 (5.62)	40 (19.32)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	34 (85.00)	84 (94.38)	147 (71.01)

$n : 336; \chi^2 : 36.404; p\text{-value} : 0.000^{**}; \text{Cramer's } V : 0.233$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.78 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.487 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 66 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
1 ครั้ง/เดือน	0 (0.00)	3 (3.45)	17 (10.76)
2-3 ครั้ง/เดือน	10 (10.99)	11 (12.64)	30 (18.99)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	81 (89.01)	73 (83.91)	111 (70.25)

n : 336; χ^2 : 18.352; p-value : 0.001**; Cramer's V : 0.165

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.79 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.165 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 67 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับบริการที่ทุกจุด
1 ครั้ง/เดือน	3 (2.63)	17 (13.08)	0 (0.00)
2-3 ครั้ง/เดือน	37 (32.46)	11 (8.46)	3 (3.26)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	74 (64.91)	102 (78.46)	89 (96.74)

n : 336; χ^2 : 60.110; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.299

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.299 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 68 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.81

ตารางที่ 4.81 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีทัศนคติดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ	พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีระเบียบแบบแผน กายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
1 ครั้ง/เดือน	17 (7.59)	3 (3.70)	0 (0.00)
2-3 ครั้ง/เดือน	40 (17.86)	8 (9.88)	3 (9.68)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	167 (74.55)	70 (86.42)	28 (90.32)

n : 336; χ^2 : 8.349; p-value : 0.800

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.81 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.800 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงไม่นำมาทดสอบเพื่อหาระดับของความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 69 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ ยุ่งยาก และกำหนดเวลาใน แต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐาน ในการให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลัง การรับบริการ
1 ครั้ง/เดือน	20 (7.66)	0 (0.00)	0 (0.00)
2-3 ครั้ง/เดือน	43 (16.48)	5 (11.36)	3 (9.68)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	198 (75.86)	39 (88.64)	28 (90.32)

n : 336; χ^2 : 8.423; p-value : 0.077

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.82 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.077 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงไม่นำมาทดสอบเพื่อหาระดับของความสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 70 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : ความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.83

ตารางที่ 4.83 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการให้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

ความถี่ในการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการและบริเวณของพนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น
1 ครั้ง/เดือน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (32.79)
2-3 ครั้ง/เดือน	48 (24.49)	0 (0.00)	3 (4.92)
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	148 (75.51)	79 (100.00)	38 (62.30)

n : 336; χ^2 : 124.459; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.430

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.83 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.430 หมายความว่าความถี่ในการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 71 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.84

ตารางที่ 4.84 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง
เวลา 08.00 – 09.00 น.	16 (20.78)	0 (0.00)	5 (3.11)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	24 (31.17)	59 (60.20)	119 (73.91)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	37 (48.05)	3 (3.06)	33 (20.50)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	20 (20.41)	0 (0.00)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.84 (ต่อ)

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจรตรง ตามความต้องการและ หลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพตรง ตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	มีการบริการที่มีความ รวดเร็ว และความถูกต้อง
เวลา 12.01 – 13.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.86)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	0 (0.00)	16 (16.33)	0 (0.00)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.62)

n : 336; χ^2 : 185.675; p-value : 0.000**; Cramer's *V* : 0.521

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.84 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's *V* ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.521 หมายความว่า เวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 72 เวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : เวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.85 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนโดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง		
	ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
เวลา 08.00 – 09.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (10.14)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	27 (67.50)	46 (51.69)	129 (62.32)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	13 (32.50)	10 (11.24)	50 (24.15)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	20 (22.47)	0 (0.00)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.45)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	0 (0.00)	13 (14.61)	3 (1.45)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (0.48)

n : 336; χ^2 : 104.664; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.395

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.85 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.395 หมายความว่าเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 73 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ให้บริการสามารถติดต่อกับ ศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
เวลา 08.00 – 09.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (13.29)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	81 (89.01)	59 (67.82)	62 (39.24)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	10 (10.99)	24 (27.59)	39 (24.68)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (12.66)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	0 (0.00)	3 (3.45)	0 (0.00)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (10.13)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	1 (1.15)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 107.452; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.399

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.86 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.399 หมายความว่าเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 74 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.87

ตารางที่ 4.87 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวป ไซด์ ประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับ บริการที่ทุกจุด
เวลา 08.00 – 09.00 น.	5 (4.39)	16 (12.31)	0(0.00)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	54 (47.37)	96 (73.85)	52 (56.52)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	42 (36.84)	18 (13.85)	13 (14.13)
เวลา 08.00 – 09.00 น.	5 (4.39)	16 (12.31)	0 (0.00)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	54 (47.37)	96 (73.85)	52 (56.52)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	42 (36.84)	18 (13.85)	13 (14.13)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (21.74)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (3.26)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	13 (11.40)	0 (0.00)	3 (3.26)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.09)

n : 336; χ^2 : 120.358; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.423

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.87 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.423 หมายความว่าเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 75 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.88

ตารางที่ 4.88 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานโดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอัธยาศัยดี นอบ น้อม มีความเต็มใจในการ ให้บริการ	พนักงานมีความ ชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่ง กายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
เวลา 08.00 – 09.00 น.	21 (9.38)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	158 (70.54)	29 (35.80)	15 (48.39)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	42 (18.75)	18 (22.22)	13 (41.94)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	20 (24.69)	0 (0.00)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (9.68)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	3 (1.34)	13 (16.05)	0 (0.00)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	1 (1.23)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 154.255; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.479

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.88 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.479 หมายความว่าเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 76 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.89

ตารางที่ 4.89 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ	มีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานหลังการรับบริการ
เวลา 08.00 – 09.00 น.	21 (8.05)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	173 (66.28)	28 (63.64)	1 (3.23)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	48 (18.39)	15 (34.09)	10 (32.26)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (64.52)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	3 (1.15)	0 (0.00)	0 (0.00)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.89 (ต่อ)

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก และกำหนดเวลา ในแต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุม มาตรฐานในการ ให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลัง การรับบริการ
เวลา 13.01 – 14.00 น.	16 (6.13)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	1 (2.27)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 239.351; p-value : 0.000**; Cramer's *V* : 0.597

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.89 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's *V* ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.597 หมายความว่า เวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

สมมติฐานที่ 77 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : เวลาการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.90

ตารางที่ 4.90 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

เวลาการใช้บริการ	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่างเพียงพอ	มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียน เอกสาร มุมพักผ่อน มุม หนังสือ เป็นต้น
เวลา 08.00 – 09.00 น.	5 (2.43)	16 (21.05)	0 (0.00)
เวลา 09.01 – 10.00 น.	141 (68.45)	41 (53.95)	20 (58.82)
เวลา 10.01 – 11.00 น.	44 (21.36)	15 (19.74)	14 (41.18)
เวลา 11.01 – 12.00 น.	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวลา 12.01 – 13.00 น.	3 (1.46)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวลา 13.01 – 14.00 น.	13 (6.31)	3 (3.95)	0 (0.00)
เวลา 14.01 – 15.00 น.	0 (0.00)	1 (1.32)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 123.019; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.428

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.90 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.448 หมายความว่าเวลาการใช้บริการกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 78 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.91

ตารางที่ 4.91 จำนวนร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ		
	มีการบริการครบวงจร ตรงตามความต้องการ และหลากหลาย	มีการบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการบริการที่มี ความรวดเร็ว และ ความถูกต้อง
ข่าวคณะ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.11)
เว็บไซต์ของคณะ	23 (29.87)	35 (35.71)	16 (9.94)
E-mail คณะ	0 (0.00)	10 (10.20)	3
ข่าวของส่วนสารนิเทศและ ประชาสัมพันธ์(Pr)	34 (44.16)	17 (17.35)	45 (27.95)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	0 (0.00)	0 (0.00)	37 (22.98)
ป้ายประชาสัมพันธ์	1 (1.30)	33 (33.67)	26 (16.15)
เสียงตามสาย	3 (3.90)	3 (33.67)	5 (3.11)
อื่นๆ	16 (20.78)	0 (0.00)	24 (14.91)

n : 336; χ^2 : 136.442; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.451

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.91 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.451 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 79 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน		
	ลดเวลาการเดินทาง	ลดปริมาณเอกสาร	ลดขั้นตอนการติดต่อ
ข่าวคณะ	0 (0.00)	5 (5.62)	0 (0.00)
เว็บไซต์ของคณะ	26 (65.00)	16 (17.98)	32 (15.46)
E-mail คณะ	0 (0.00)	10 (11.24)	3 (1.45)
ข่าวของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์(Pr)	7 (17.50)	20 (22.47)	69 (33.33)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	0 (0.00)	0 (0.00)	37 (17.87)
ป้ายประชาสัมพันธ์	1 (2.50)	20 (22.47)	39 (18.84)
เสียงตามสาย	6 (15.00)	0 (0.00)	5 (2.42)
อื่นๆ	0 (0.00)	18 (20.22)	22 (10.63)

n : 336; χ^2 : 137.730; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.446

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.92 พบว่าผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.446 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 80 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.93

ตารางที่ 4.93 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลา เปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
ข่าวคณะ	0 (0.00)	5 (5.75)	0 (0.00)
เว็บไซต์ของคณะ	28 (30.77)	19 (21.84)	27 (17.09)
E-mail คณะ	10 (10.99)	3 (3.45)	0 (0.00)
ข่าวของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์(Pr)	7 (7.69)	11 (12.64)	78 (49.37)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	20 (21.98)	0 (0.00)	17 (10.76)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.93 (ต่อ)

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่		
	สถานที่ตั้งของศูนย์	เวลาเปิด-ปิด ของศูนย์	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับ ศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง
ป้ายประชาสัมพันธ์	0 (0.00)	40 (45.98)	20 (12.66)
เสียงตามสาย	8 (8.79)	3 (3.45)	0 (0.00)
อื่นๆ	18 (19.78)	6 (6.90)	16 (10.13)

n : 336; χ^2 : 198.828; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.518

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.93 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.518 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 81 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.94

ตารางที่ 4.94 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร โดยวิธี ไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร		
	มีแนะนำการบริการ ต่างๆ ภายในศูนย์จาก เจ้าหน้าที่	มีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซต์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ของศูนย์	มีป้ายบอกจุดการรับ บริการที่ทุกจุด
ข่าวคณะ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (5.43)
เวปไซต์ของคณะ	28 (24.56)	43 (33.08)	3 (3.26)
E-mail คณะ	3 (2.63)	10 (7.69)	0 (0.00)
ข่าวของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์(Pr)	17 (14.91)	32 (24.62)	47 (51.09)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	37 (32.46)	0 (0.00)	0 (0.00)
ป้ายประชาสัมพันธ์	3 (2.63)	21 (16.15)	36 (39.13)
เสียงตามสาย	8 (7.02)	3 (2.31)	0 (0.00)
อื่นๆ	18 (15.79)	21 (16.15)	1 (1.09)

n : 336; χ^2 : 200.016; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.546

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.94 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.560 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 82 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.95

ตารางที่ 4.95 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานโดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน		
	พนักงานมีอิทธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ	พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
ข่าวคณะ	5 (2.23)	0 (0.00)	0 (0.00)
เวปไซต์ของคณะ	40 (17.86)	34 (41.98)	0 (0.00)
E-mail คณะ	0 (0.00)	3 (3.70)	10 (32.26)
ข่าวของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์(Pr)	70 (31.25)	16 (19.75)	10 (32.26)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	37 (16.52)	0 (0.00)	0 (0.00)
ป้ายประชาสัมพันธ์	37 (16.52)	20 (24.69)	3 (9.68)
เสียงตามสาย	0 (0.00)	8 (9.88)	3 (9.68)
อื่นๆ	35 (15.63)	0 (0.00)	5 (16.13)

n : 336; χ^2 : 158.614; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.485

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.95 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.485 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 83 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.96

ตารางที่ 4.96 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ ยุ่งยาก และกำหนดเวลาใน แต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุม มาตรฐานในการ ให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลัง การรับบริการ
ข่าวคณะ	5 (1.92)	0 (0.00)	0 (0.00)
เว็บไซต์ของคณะ	55 (21.07)	18 (40.91)	1 (3.23)
E-mail คณะ	3 (1.15)	10 (22.73)	0 (0.00)
ข่าวของส่วนสารนิเทศและ ประชาสัมพันธ์ (Pr)	73 (27.97)	16 (36.36)	7 (22.58)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	37 (14.18)	0 (0.00)	0 (0.00)
ป้ายประชาสัมพันธ์	40 (15.33)	0 (0.00)	20 (64.52)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.96 (ต่อ)

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ		
	มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ ยุ่งยาก และกำหนดเวลาใน แต่ละขั้นตอนชัดเจน	มีการควบคุม มาตรฐานในการ ให้บริการ	มีการประเมินความพึง พอใจของพนักงานหลัง การรับบริการ
เสียงตามสาย	8 (3.07)	0 (0.00)	3 (9.68)
อื่นๆ	40 (15.33)	0 (0.00)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 129.061; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.449

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.96 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.449 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 84 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

H_0 : แหล่งข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

H_1 : แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการใช้บริการกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.97 จำนวน ร้อยละและค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูล ข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยวิธีไคสแควร์ (χ^2 test for Independent) และการ ทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ		
	มีการจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนระหว่างการ ให้บริการและบริเวณของ พนักงาน อย่างชัดเจน	มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้ บริการอย่าง เพียงพอ	มีการจัดมุนั่งพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น มุม เขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุม หนังสือ เป็นต้น
ข่าวคณะ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (8.20)
เว็บไซต์ของคณะ	30 (15.31)	41 (51.90)	3 (4.92)
E-mail คณะ	10 (5.10)	0 (0.00)	3 (4.92)
ข่าวของส่วนสารนิเทศและ ประชาสัมพันธ์(Pr)	72 (36.73)	0 (0.00)	24 (39.34)
E-mail ของส่วนสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ (Pr)	37 (18.88)	0 (0.00)	0 (0.00)
ป้ายประชาสัมพันธ์	3 (1.53)	34 (43.04)	23 (37.70)
เสียงตามสาย	5 (2.55)	3 (3.80)	3 (4.92)
อื่นๆ	39 (19.90)	1 (1.27)	0 (0.00)

n : 336; χ^2 : 223.666; p-value : 0.000**; Cramer's V : 0.576

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.97 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าค่า p-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาทดสอบสัมประสิทธิ์ Cramer's V ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.576 หมายความว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารกับความคาดหวังศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระ จอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตารางที่ 4.98 จำนวน ร้อยละ ของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. เสนอข้อคิดเห็น	58	17.26
2. ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็น	278	82.74
รวม	336	100.00

จากตารางที่ 4.98 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 336 คน ไม่ได้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 82.74 และเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.26 สามารถสรุปเป็นรายชื่อ โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่ครบวงจรตรงความต้องการของผู้รับบริการ รวมไปถึงการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
2. ควรลดขั้นตอนการติดต่อที่ไม่จำเป็นลงให้มากที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและประทับใจในการให้บริการ
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการต่างๆ มีข้อมูลในเวปไซต์หรือมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รวมไปถึงมีจุดรับบริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. สิ่งสำคัญของการบริการคือตัวพนักงาน ทางสถาบันควรมีการจัดอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมไปถึงความสุภาพ ความเต็มใจในการบริการและความน่าเชื่อถืออีกด้วย

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะของงานวิจัย เรื่องความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรเพศหญิง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีสถานภาพสมรสเป็นโสด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีตำแหน่งพนักงาน (เจ้าหน้าที่) จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 - 10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และสังกัดในสำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังส่วนใหญ่ ได้ใช้บริการติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 ใช้บริการเวลา 09.01 ถึง 10.00 น. จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 และมีแหล่งข้อมูลข่าวสาร โดยการใช้บริการข่าวของส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ (Pr) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

5.1.3 ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนใหญ่ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ในด้านการบริการ คือ การบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 47.9 ในด้านต้นทุน คือการลดขั้นตอนการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 61.6 ในด้านสถานที่ คือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไวสำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทางเช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 ในด้านข่าวสาร คือมีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 38.7 ในด้านพนักงาน คือพนักงานมีอชยาศัยดินอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ในด้านกระบวนการให้บริการ คือมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 77.7 ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการและบริเวณของพนักงานอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 58.3

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สมมติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 7 เพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 8 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 10 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 11 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 12 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 13 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 14 อายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 15 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 16 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 17 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 18 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 19 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 20 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 21 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 22 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 23 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 24 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 25 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 26 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 27 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 28 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 29 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 32 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 34 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 35 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่ารายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 36 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 37 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 38 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 39 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสารของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 40 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 41 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 42 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 43 ประสิทธิภาพทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 44 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 45 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 46 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 47 ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 48 ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 49 ประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 50 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านการบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 51 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 52 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 53 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 54 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 55 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 56 หน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 57 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 58 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 59 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 60 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 61 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 62 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 63 ประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าประเภทการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 64 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 65 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุนของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 66 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ กันในระดับต่ำ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 67 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 68 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 69 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 70 ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 71 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 72 เวลาในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 73 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 74 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 75 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 76 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์โดยไม่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 77 เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าเวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 78 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านบริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 79 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านต้นทุน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 80 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสถานที่ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 81 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านข่าวสาร ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 82 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังด้านพนักงาน ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 83 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านกระบวนการให้บริการ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 84 แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการทดสอบพบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ในด้านบริการ คือการบริการที่มีความรวดเร็วและความถูกต้อง ในด้านต้นทุน คือการลดขั้นตอนการติดต่อ ในด้านสถานที่ คือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทางเช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ ในด้านข่าวสาร คือมีแผ่นพับ ป้ายไว้นิต เวปไซด์ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์ ในด้านพนักงาน คือพนักงานมีอัธยาศัยดินอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ ในด้านกระบวนการให้บริการ คือมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือมีการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการและบริเวณของพนักงานอย่างชัดเจน เพราะในยุคแห่งการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หน่วยงานที่สังกัดด้านการศึกษาต่าง ๆ ต้องปรับการบริหารจัดการหน่วยงานที่สังกัดโดยต้องมีนโยบายการบริหารแบบเชิงรุกและพร้อมที่จะสามารถแข่งขันได้ ดังนั้นการที่จะทำให้หน่วยงานที่สังกัดตนเองมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการก็คือ “การให้บริการที่ประทับใจ” การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในโลกแห่งการแข่งขัน ผู้รับบริการจะเลือกแหล่งให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งที่ให้บริการที่ดีจึงต้องพัฒนา ปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าความสำเร็จขององค์กรอยู่ที่บุคลากรของหน่วยงานที่สังกัดที่มีหัวใจให้บริการ

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีรายละเอียดดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และเพศมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิณพิชญา เนาว่า ประเสริฐ (2554) ที่พบว่าเพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชายทุกองค์ประกอบ ได้แก่ด้าน ประสิทธิภาพ ด้านรับผิดชอบ ด้านนิติธรรม ด้านความเสมอภาค ด้านการกระจายอำนาจ และในการ วิจัยครั้งนี้เพศหญิงมีจำนวนมากว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 82.1 จึงทำให้เพศมีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า จำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และความหวังด้านต่างๆ ของเพศ มีความต้องการสูงกว่าเพศชาย

อายุมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง ในด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนอายุมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวัง ที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังในด้านต้นทุน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิชัย จิตะ พันธุ์กุล (2542) ที่พบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการหรือความคาดหวังมากกว่าคนที่อายุน้อยกว่า เช่น การรับรู้ ความทรงจำ การเคลื่อนไหว โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นสอดคล้องว่าในการจัดตั้ง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ นั้น จะต้องมองให้รอบด้าน ทั้งด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้าน ข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านต้นทุน เพื่อ ทำให้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุมาก มีความรู้ด้าน ข่าวสารมากกว่าคนที่มียุ่่น้อย เช่น บุคคลที่มีอายุมากต้องการรับรู้ข่าวสารที่ให้ความละเอียด มากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระ จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ ต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายใน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านต้นทุนและด้านพนักงาน เพราะสถานภาพการสมรสก็มีส่วนในการให้บริการ เช่นศูนย์บริการอาจจะไม่มให้ความรู้เรื่องชีวิต คู่สำหรับคนที่สมรสแล้ว หรืออาจมีมุมมองสภาพให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตัวเอง สำหรับคนที่ยัง ไม่มี คู่ครอง ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อเป็นจุดดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอยากใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของภาวิดา ดำรงอดิภา (2549) ที่พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณค่าการบริการของ ผู้บริโภคที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังในการบริการแตกต่างกัน ผู้วิจัยมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเห็นว่าการคาดหวังของสถานภาพการสมรสความต้องการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารมีมากกว่า มีความคาดหวังด้านสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับของสถานภาพการสมรส

ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่วนระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านพนักงานและด้านกระบวนการให้บริการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าระดับการศึกษาจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังที่จะใช้บริการ เช่นผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกเวลาจะเลือกซื้อของก็ต้องศึกษาในรายละเอียดข้อดีข้อเสีย จุดคุ้มทุน ซึ่งแตกต่างกับผู้ใช้งานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องการให้มีของใช้เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอินทิดา จันทร์ฐ (2552) ที่พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของลูกค้าแตกต่างกัน เพราะการศึกษาและทักษะแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความคาดหวังของระดับการศึกษาต้องการรับรู้ข่าวสาร และบริการที่รวดเร็วในการรับบริการ และระดับการศึกษาสามารถประเมินข้อดีข้อเสียของความคาดหวังแต่ละด้านต่างๆ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภรรคพล อุดระทอง (2550) ที่พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการใช้บริการ ดังนั้นในการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จควรคำนึงถึงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับปานกลางมีความต้องการในการสถานที่ตั้งศูนย์ และเวลาเปิดปิดศูนย์ เพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ

ประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านต้นทุน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากมักจะมี ความคาดหวังที่สูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยๆ เช่น ในตำแหน่งเดียวกันเมื่อประสบการณ์ทำงานมากมักจะมีบทบาท ประสบการณ์และความรับผิดชอบที่สูงขึ้น จึงทำให้มีความคาดหวังที่จะได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ แจกภู (2551) ที่พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาก จะมีความต้องการในเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จะมาช่วยในการทำงานที่มากกว่า ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประสบการณ์ทำงานที่มากกว่าต้องการขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากง่ายต่อการรับบริการ และประหยัดต้นทุนการให้บริการ

ตำแหน่งและหน่วยงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จให้ประสบความสำเร็จนั้น หัวใจหลักคือจะต้องตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยควรทำการศึกษาความคาดหวังหรือความต้องการจากหน่วยงานที่สังกัดนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรารักษ์ ป้อมสุรธรรม (2554) ที่พบว่าตำแหน่งหน้าที่และแผนกของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการและความคาดหวัง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดสังกัดที่สังกัด มีความต้องการบริการที่รวดเร็ว และให้ความสะดวกสบาย และมีข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จากการวิเคราะห์พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ย่อมมีความคาดหวังอย่างมากมาย เช่น หวังที่จะได้รับการบริการที่ประทับใจหลังจากการให้บริการ หวังว่าศูนย์บริการจะมีความสะอาดและสวยงาม นำเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เข้าไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกราช ทองสุข (2554) ที่พบว่าการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับการบริการ สถานที่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพราะผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกสิ่งที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้ตนเอง เช่นใช้บริการร้านขายยาเป็นประจำ เพราะต้องการซื้อยาทานเองและเชื่อมั่นในตัวเภสัชกร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าประเภทการใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่แตกต่างกัน เช่นประเภทในการให้บริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการรับส่งเอกสาร จะสามารถทำเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้มากกว่าการรับบริการหรือการส่งต่อข้อมูล

ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านข่าวสารและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความถี่ในการใช้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านการบริการ ด้านต้นทุน และด้านสถานที่ ส่วนความถี่ในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านพนักงานและด้านกระบวนการให้บริการ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่จะทำให้บุคลากรในสถาบันใช้บริการซ้ำจนเกิดเป็นความถี่ได้นั้น ทางผู้ให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการหรือตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ เช่น การตกแต่งศูนย์บริการให้สวยงาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกอยากใช้บริการและมีการแนะนำรายละเอียดการใช้บริการใน website สถาบัน เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สุขานนท์ สวัสดิ์ (2550) ที่พบว่าแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้บริการ

เวลาการใช้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จะเปิดทำการในวันเวลาที่ตนต้องการความช่วยเหลือ และการใช้เวลาขณะใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการมักต้องการที่จะเสร็จภารกิจ ในเวลาที่รวดเร็วและได้รับความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วดา ฮวดใหม่. (2553)

แหล่งข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านต้นทุน ด้านสถานที่ ด้านข่าวสาร ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตนเมื่อเข้ามาใช้บริการใน ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น ได้รับข่าวสารจากทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ รวมไปถึงป้ายประกาศ ในบอร์ดสื่อสารการตีประกาศ ภายในศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้เราทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร คือ เพศ อายุ สถานภาพการ สมรสระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และ พฤติกรรมการใช้บริการ คือประเภทการให้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เวลาการให้บริการ และ แหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นควรที่จะส่งเสริมกิจกรรมดังนี้

1. ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านบริการ เช่น ควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่ครบวงจร ตรงความต้องการของผู้รับบริการ รวมไปถึงการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

2. ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านต้นทุน เช่นควรลดขั้นตอนการติดต่อที่ไม่จำเป็นลงให้เพื่อให้ ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกและประทับใจในการให้บริการ

3. ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านข่าวสาร เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ ต่างๆ มีข้อมูลในเวปไซด์หรือมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง รวมไปถึงมีจุดรับบริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านพนักงานดังนี้ ซึ่งสิ่งสำคัญของการบริการคือตัวพนักงานทาง สถาบันควรมีการจัดอบรมเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นไปใน แนวทางเดียวกันรวมถึงความสุภาพความเต็มใจในการบริการและความน่าเชื่อถืออีกด้วย

ด้วยเหตุนี้จึงต้องคำนึงถึงความคาดหวังของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้ บริการก่อนดำเนินการสร้างศูนย์หรือใช้ในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในอนาคต

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่มีต่อนักศึกษา และบุคลากรภายนอกสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ควรศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเพื่อจะปรับปรุงศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในอนาคต

3. ควรศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีบุตรในความจำเป็นต้องการใช้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 3.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกวลี ทศนิกข์ และคณะ. 2545. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรมศึกษา สำนักงานเขตบางพลัด สำนักงานเขตบางเขน” ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิเศษ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. *สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตรการพิมพ์.

ดารา ทิปะปาล. 2542. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ชนวรรณ แสงสุวรรณและคณะ. 2547. *การจัดการตลาด .แปดจาก คีอกลเลอร์ ทิวลิป*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ที่เอช.เอ็น.กรุ๊ป

พรเพ็ญ ฉายทองดี. 2550. “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พีรพงศ์ ถ้าอุทก. 2544. *ความคิดเห็นและการยอมรับของผู้บริโภคต่อบริการ M-Commerce*.

วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (วิทยาลัยนวัตกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายงานประจำปี (2553) ส่วนแผนงาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ยุทธ ไกยวรรณ. 2548. *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. *คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2541. *คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศูนย์วิจัยข้อมูลการตลาด เอ.เอ. 2544. *พฤติกรรมการชำระค่าบริการของผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บิสิเนสไทย.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. *เจตคติ*. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บู๊คส โตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ. 2547. *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2539. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอกวิ บุญมาเลิศ. 2554. “ความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพของงานบริการหลังการขายของ บริษัท ฮากูโตะ เอ็นจิเนียริง (ไทยแลนด์) จำกัด” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

Bovee, Courtland L.; Houston, Michael J.; & Thill, John V. 1995. **Marketing**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill

Kotler, Philip. (1997). **Marketing management. Analysis, planning, implementation and control**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Oliver, R.L. 1993. “A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts.” **Advances in Services Marketing and Management**, Vol. 2, pp. 65-85.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazer. 1994. **Consumer Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศวิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ ๐กษ (๔)/ ๒๕๕๖
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวสิริกัญญา กิจกัญญาสน์ รหัสประจำตัว ๕๓๖๓๑๔๒๗ ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จพระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (EXPECTATIONS TOWARD KMUTL ONE STOP SERVICE CENTER OF PERSONNEL OF KING MONGKUTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG)”

โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรัตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โทร ๖๓๒๔

ที่ ศธ ๐๕๒๔.๒๕(๒)/ ๐๖๖

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไอซากร ภาคสุวรรณ ผู้ช่วยอธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันิรุตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษาและด้านบริหารการวิจัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โทร ๖๓๒๔

ที่ ศร ๐๕๒๔.๒๕(๒)/๐๖๔

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวัฒน์ โปธิเวชกุล รองอธิการบดี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฉา ไรจน์นิตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่าน จะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษาและด้านบริหารการวิจัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โทร ๒๓๒๔
ที่ ศธ ๐๕๒๔.๒๕(๒)/ ๐๖๕ วันที่ ๓๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์กิตติพงษ์ มะโน รองอธิการบดี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว พระจอมเกล้าลาดกระบังของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่าน จะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์)

รองคณบดี

กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษาและด้านบริหารการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือรับรองผลการพิจารณาบทความ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

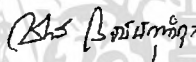
หน่วยงาน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โทร. ๒๓๐๗
ที่ ศธ ๐๕๒๔.๒๕(๔)/๔๓๗ วันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง รับรองผลการพิจารณาบทความเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการด้านบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมระดับชาติ ครั้งที่ ๑

เรียน นางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการด้านบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมระดับชาติ ครั้งที่ ๑ นั้น ทางผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแล้วว่าบทความของท่านสามารถนำเสนอในการประชุมวิชาการดังกล่าวได้ ในวันอังคารที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฉมิ โรจน์นිරุตติกุล)
ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดเลือกเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30 - 40 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 40 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 – 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
------------------------------	-------------------------------	--
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
---	------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 – 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท
6. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> พนักงาน (อาจารย์)	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ (อาจารย์)	<input type="checkbox"/> พนักงาน (เจ้าหน้าที่)
<input type="checkbox"/> ข้าราชการ (เจ้าหน้าที่)	<input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ	<input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว
7. อายุงาน(จำนวนปีที่ทำงานกับสถาบัน)

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 5 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10-20 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 40 ปี
8. หน่วยงาน

<input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	<input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์
<input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร	<input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมเกษตร	<input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> วิทยาลัยนานาชาติ	<input type="checkbox"/> วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการข้อมูล
<input type="checkbox"/> วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
<input type="checkbox"/> สำนักหอสมุดกลาง	<input type="checkbox"/> สำนักบริการคอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/> สำนักทะเบียนและประมวลผล
<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมและบริการวิชาการ พระจอมเกล้าลาดกระบัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของบุคลากรภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว (ยกเว้นระบุเป็นอย่างอื่น)

1. ปัจจุบันท่านใช้บริการใดของสถาบันบ่อยที่สุด (โปรดเรียงลำดับจาก(1) มากที่สุด ไปหา (3) น้อยที่สุด)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การติดต่อส่งเอกสารออกข้างนอก | <input type="checkbox"/> การเบิกค่ารักษาพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร | <input type="checkbox"/> การรับเงินยืม เคลียเงินยืม |
| <input type="checkbox"/> การสลิปเงินเดือน | <input type="checkbox"/> การเบิกประกันสังคม |
| <input type="checkbox"/> การขอใบรับรองเงินเดือน | <input type="checkbox"/> การจองรถของสถาบัน |
| <input type="checkbox"/> ขอทำบัตรติครถยนต์ | <input type="checkbox"/> การขอทำบัตรข้าราชการ พนักงานสถาบัน |
| <input type="checkbox"/> ติดต่อเสนอผลงานวิจัย | <input type="checkbox"/> ติดต่อกับต่างประเทศ |
| <input type="checkbox"/> ติดต่อขอทุนพัฒนาบุคลากร | <input type="checkbox"/> ติดต่อขอข้อมูลสถาบัน |
| <input type="checkbox"/> ติดต่อพาหน่วยงานเข้าชมสถาบัน | <input type="checkbox"/> ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | |

2. โดยเฉลี่ยเดือนหนึ่งท่านมาใช้บริการของสำนักงานอธิการบดี

- 1 ครั้ง / เดือน 2-3 ครั้ง / เดือน มากกว่า 3 ครั้ง / เดือน

3. เวลาส่วนใหญ่ที่ท่านมาใช้บริการจะอยู่ในช่วงเวลาใด

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> เวลา 08.00 – 09.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 09.01 – 10.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 10.01 – 11.00 น. |
| <input type="checkbox"/> เวลา 11.01 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 12.01 – 13.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 13.01 – 14.00 น. |
| <input type="checkbox"/> เวลา 14.01 – 15.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 15.01 – 16.00 น. | <input type="checkbox"/> เวลา 16.01 – 16.30 น. |
| <input type="checkbox"/> หลังจาก 16.30 น. | | |

4. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมของสถาบันช่องทางไหน (โปรดเรียงลำดับจาก(1) มากที่สุด ไปหา (3) น้อย)

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> ข่าวคณะ | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของคณะ | <input type="checkbox"/> E-mail คณะ |
| <input type="checkbox"/> ข่าวของส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์(Pr) | | |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์(Pr) | | |
| <input type="checkbox"/> E-mail ของส่วนสารสนเทศและประชาสัมพันธ์(Pr) | | |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> เสียงตามสาย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3. ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง ของบุคลากรภายในสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำแนะนำกรุณาระียงลำดับความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง จากความ
คาดหวังมาก ไปหาความคาดหวังน้อย โดย

- ความคาดหวังมาก ใส่หมายเลขที่ 1 ลงในช่อง
- ความคาดหวังปานกลาง ใส่หมายเลขที่ 2 ลงในช่อง
- ความคาดหวังน้อย ใส่หมายเลขที่ 3 ลงในช่อง

1. ความคาดหวังด้านการบริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- มีการบริการครบวงจรตรงตามความต้องการและหลากหลาย
- มีการบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- มีการบริการที่มีความรวดเร็ว และความถูกต้อง

2. ความคาดหวังด้านต้นทุนศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- ลดเวลาการเดินทาง
- ลดปริมาณเอกสาร
- ลดขั้นตอนการติดต่อ

3. ความคาดหวังด้านสถานที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- ผู้ใช้บริการเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก
- ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับศูนย์ได้ผ่านหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์
- มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ให้บริการครบวงจร

4. ความคาดหวังด้านข่าวสารศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- มีการแนะนำบริการต่างๆ ภายในศูนย์จากเจ้าหน้าที่
- มีแผ่นพับ ป้ายไว้นัด เว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์
- มีป้ายบอกจุดการรับบริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

5. ความคาดหวังด้านพนักงานศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- พนักงานมีอัธยาศัยดี นอบน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ
- พนักงานมีความชำนาญ น่าเชื่อถือ
- พนักงานมีเครื่องแบบ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย

6. ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

- มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก
- มีการกำหนดเวลาในแต่ละขั้นตอนชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรหลังการรับบริการ

7. ความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการเป็นสัดส่วน อย่างชัดเจน

มีบริการที่จอดรถ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

มีการจัดมุมนั่งพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมเขียนเอกสาร มุมพักผ่อน มุมหนังสือ เป็นต้น

8 ความคาดหวังที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง(เรียงลำดับจาก (1) มากที่สุดไปหา (7) น้อย)

ด้านบริการ

ด้านต้นทุน

ด้านสถานที่

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านพนักงาน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

คำชี้แจง: โปรดเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ด้านบริการ.....

ด้านต้นทุน.....

ด้านสถานที่.....

ด้านข้อมูลข่าวสาร.....

ด้านพนักงาน.....

ด้านกระบวนการให้บริการ.....

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม) *****



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient โดยมีเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่า 0.65

ตารางภาคผนวกที่ 1 ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ พระจอมเกล้าลาดกระบัง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านบริการ	0.892
ด้านต้นทุน	0.884
ด้านสถานที่	0.878
ด้านข้อมูลข่าวสาร	0.901
ด้านพนักงาน	0.888
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.888
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.892
โดยรวม	0.904

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวสิริกัญญา กิจกัญจนานันท์
วันเดือนปีเกิด	07 ตุลาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2526 ถนนลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2549 บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ประสบการณ์การทำงาน	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้