



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## รายงานการวิจัย

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลงทะเบียนวันที่	19 พ.ย. 2551
เลขทะเบียน	097561
เลขหมู่	วพ LB 3605 จ 285ก.
หัวเรื่อง	- ความพึงพอใจ - วิจัย

## คำนำ

การศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ในแต่ละฝ่าย และใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินหน่วยงานทั้งจากภายในและจากภายนอก

ด้านวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้จากความร่วมมือของคณะผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งคณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ที่ให้งบประมาณสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการจากฝ่ายต่าง ๆ คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายกิจการพิเศษ และฝ่ายกิจการนักศึกษา โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามความแตกต่างของการรับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 125 คน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมของการให้บริการทั้งหมดของทุกฝ่ายอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากฝ่ายวิจัยและพัฒนา ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
องค์ประกอบของความพึงพอใจ	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
ความหมายของการบริการ	10
ความสำคัญของการบริการ	11
ลักษณะของการบริการ	12
หลักการให้การบริการ	13
ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ	17
เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
กลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5 สรุปและเสนอแนะ	37

	หน้า
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	
ก. ตัวอย่างแบบสอบถาม	43
ข. ข้อมูลจากการใช้โปรแกรมประมวลผล	49
ค. คณะผู้วิจัย	52

## สารบัญญัตราจ

ตารางที่		หน้า
1	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	28
2	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	28
3	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน้าที่	29
4	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	29
5	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาติดต่อ	30
6	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการรับบริการคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ของ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา และฝ่ายวิจัยและพัฒนา	30
7	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายบริหาร	31
8	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายบริหาร	31
9	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการฝ่ายวิชาการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	32
10	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายวิชาการ	32
11	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายกิจการพิเศษ	32
12	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายกิจการพิเศษ	33
12	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายกิจการนักศึกษา	34
14	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายกิจการนักศึกษา	34
15	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	35
16	แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	35
17	แสดงระดับความพึงพอใจในฝ่ายต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	36