



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของ
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลงทะเบียนวันที่	11 ก.พ. 2552
เลขทะเบียน	099513
เลขหมู่	วพ LB 3605
หัวเรื่อง	ด 661 ค
คณบดีพอใจ - วิจัย	

สายฝน บุชาและผู้ร่วมวิจัย

สาขาวิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2551

ISBN 978-974-625-367-3

THE LIBERAL ARTS STUDENTS' AND GRADUATES'
SATISFACTION OF THE FACULTY SERVICES

SAIFON BUCHA AND THE OTHER

DEPARTMENT OF HUMANITIES FACULTY OF LIBRARAL ARTS
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THANYABURI

2008

ISBN 978-974-625-367-3

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของ
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สายฝน บุชา¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ จำนวน 420 คน และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 จำนวน 174 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 10.0

ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในด้านห้องสมุด ห้องศูนย์เรียนภาษาด้วยตนเอง ห้องคอมพิวเตอร์ ชุมอาหาร ห้องน้ำ ที่นั่งและที่พัก สภาพแวดล้อมและบริการอื่น ๆ ทั้งนักศึกษาและบัณฑิต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านบริการห้องสมุดและด้านที่นั่งและที่พัก นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ด้านบริการห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง ด้านบริการห้องคอมพิวเตอร์และด้านสภาพแวดล้อม ทั้งนักศึกษาและบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ด้านบริการชุมอาหารและด้านห้องน้ำ ทั้งนักศึกษาและบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

The Liberal Arts Students' and Graduates' Satisfaction of the Faculty Services

Saifon Bucha¹

ABSTRACT

This research aimed to study the Liberal Arts students' and graduates' satisfaction of the Faculty services, as well as their suggestions. The population consisted of 420 Liberal Arts students studying in the 2nd semester of the academic year 2007 at Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 174 graduates in 2006. The data obtained from the questionnaires were analyzed using SPSS for Windows version 10.0.

On average, their satisfaction of the library, the Self-Access Language Learning Centre, the computer room, the food stalls, the toilets, the relaxing areas, the environment, and other services was at a medium level. The results of each aspect, however, were as follows:

1. The students' satisfaction of the library and the relaxing areas was at a high level, while the graduates' was at a medium level.

2. The students' and graduates' satisfaction of the Self-Access Language Learning Centre, the computer room, and the environment was at a high level.

3. The students' and graduates' satisfaction of the food stalls and the toilets was at a medium level.

¹Assistant Professor, Department of Humanities, Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจากผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมเทียน บุญส่งเสริมสุข รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนา คณะศิลปศาสตร์ พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจากผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งฤดี อภิวัฒน์นคร และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความเมตตาดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากอาจารย์สุธิดา ชัยรุ่งเรืองและอาจารย์พรทิพย์ สว่างเนตร รวมทั้งยังให้การแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเป็นผู้เสียสละเวลากับผู้วิจัยทั้งในการทำวิจัยและให้คำปรึกษาด้านอื่นๆ ตลอดเวลา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์จنگกล สุภารัตน์ อาจารย์วณิภา ปัจฉิม และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวดี วิเศษฐ์พันธ์ ที่ได้ตรวจเครื่องมือในการวิจัยและดูแลเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลที่เคยช่วยเหลือในเรื่องของข้อคำถามและรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ร่วมวิจัยทุกคน โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชบดีนทร์ รัตนปิยะภาภรณ์ ที่ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยฉบับนี้จนสมบูรณ์แบบ

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รวบรวมเอกสารในการทำวิจัย โดยเฉพาะคุณสุปราณี ใจแก้วและคุณเบญจมาศ เรืองฉาย

ท้ายสุด ขอขอบพระคุณครอบครัวข้าพเจ้า โดยเฉพาะพี่สาวที่เคยสนับสนุนและช่วยเหลือในการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สายฝน บุษบาและคณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(8)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ค่านิยมศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับบริการ.....	12
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	49
งานวิจัยในประเทศ.....	49
งานวิจัยต่างประเทศ.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก	
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	118
ข แบบสอบถาม.....	120
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนครุภัณฑ์ที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์.....	39
2 แสดงสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ/ค่าปรับ.....	41
3 แสดงจำนวนประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด.....	43
4 แสดงจำนวนห้องน้ำที่มีให้บริการ.....	48
5 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	62
6 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	63
7 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการศึกษา.....	63
8 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะวิชา.....	64
9 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการต่าง ๆ.....	65
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านห้องสมุด.....	80
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านห้องศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง.....	84
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านห้องคอมพิวเตอร์.....	86
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านห่มอาหาร.....	88
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านห้องน้ำ.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านที่นั่งและที่พัก.....	90
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ.....	91
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาและบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการของ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	93

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด.....	65
2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง.....	66
3 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์.....	67
4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร.....	68
5 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องน้ำ.....	69
6 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการที่นั่งและที่พักร.....	70
7 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อม.....	71
8 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด.....	72
9 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองมากที่สุด.....	73
10 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการห้องคอมพิวเตอร์มากที่สุด.....	74
11. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการร้านอาหารมากที่สุด.....	75
12 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการห้องน้ำมากที่สุด.....	76
13 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการที่นั่งและที่พักรมากที่สุด.....	77
14 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด.....	78