



การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงาน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



โดย  
นางสาวศุภวรรณ ปราม่วง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2551

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงาน  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2551

**A STUDY OF THE STUDENT SATISFACTION LEVEL OF IN SERVICE USING AT  
THE OFFICE OF THE FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE  
SILPAKORN UNIVERSITY**



**By  
Supawan Prangmuang**

**ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี**

**A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
Bachelor of Arts Program in General Business Management  
Faculty of Management Science  
SILPAKORN UNIVERSITY**

**2008**

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว  
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการ  
สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” เสนอโดย  
นางสาวศุภวรรณ ปราม่วง มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนา  
ปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการ  
จัดการ

.....  
(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)  
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษา  
อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา พ็ชรวานิช)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ )

.....

.....กรรมการ

(อาจารย์สิริชัย ดีเลิศ)

.....

1248063: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / นักศึกษา / สำนักงาน

ศุภวรรณ ปราม่วง: การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการ  
ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

(A STUDY OF THE STUDENT SATISFACTION LEVEL OF IN SERVICE USING AT THE  
OFFICE OF THE FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCESILPAKORN UNIVERSITY)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ศิษย์ โย. 50 หน้า.

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการอย่างไร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 340 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านคำแนะนำ ด้านความสะดวกและด้านบุคลากร ตามลำดับ
2. จากการทดสอบความพึงพอใจโดยรวม พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการที่มีเพศ ชั้นปี ภูมิภาค จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

1248129: MAJOR: GERNERAL BUSINESS MANAGEMENT

KEY WORD: SATISFACTION / STUDENT / AN OFFICE

SUPAWAN PRANGUANG: A STUDY OF THE STUDENT SATISFACTION  
LEVEL OF IN SERVICE USING AT THE OFFICE OF THE FACULTY OF MANAGEMENT  
SCIENCE SILPAKORN UNIVERSITY. RESEARCH ADVISOR: TANINRAT  
RATTANAPONGPINYO,Ph.D.50 pp.

Abstract

The objective of this research was to Study of the Student Satisfaction Level of in Service using at the Office of the Faculty of Management Science Silpakorn University. A mixed methodology research technique was applied to the case study using questionnaires, observations and interviews with 340 sample sizes analyzing by the SPSS program.

It results was found that

- 1.) The total level of satisfaction was moderate to time, suggestion, convenience and customer service.
- 2.) The variations in personal data resulted in a different level of satisfaction with significant statistics testing. It is recommended from the research that the office should monitor customer satisfaction from the research information to improve the future services.

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

---

Faculty of Management Science

SILPAKORN UNIVERSITY

Academic Year 2008

Student's signature.....

Research Advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความช่วยเหลือจากบุคคลหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เป็นอย่างสูงที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ช่วยเหลือชี้แนะแนวทางในการจัดทำและช่วยปรับปรุงแก้ไข ตลอดระยะเวลาที่ทำงานวิจัยฉบับนี้ตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการตรวจสอบงานวิจัย ได้แก่ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พ็ชรวานิช ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการงานวิจัย และอาจารย์สิริชัย ดีเลิศ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการงานวิจัย ในการเสียสละเวลาตรวจสอบงานวิจัย เพื่อนำมาสู่การแก้ไขและปรับปรุง ข้อบกพร่องให้งานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณสัมฤทธิ์ เอกสินธุ์ นักบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะ วิทยาการจัดการ ที่ให้ข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้องและเพื่อนทุกคนที่คอยให้กำลังใจและ สนับสนุนตลอดมา ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ.....	8
แนวความคิดการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	16
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19



บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	19
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	20
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ.....	21
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการ สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ.....	26
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	30
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการศึกษา.....	39
อภิปรายผล.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	44
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	45
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก.....	47

ประวัติผู้วิจัย.....	50
----------------------	----

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	21
2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี.....	22
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขา.....	22
4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาค.....	23
5	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ สำนักงานคณะ/เดือน.....	23
6	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่รอในการใช้บริการ แต่ละครั้ง.....	24
7	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเรื่องที่ใช้บริการมากที่สุด.....	24
8	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการจนกว่า เรื่องจะเสร็จสิ้น.....	25
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการในด้านบุคลากร.....	26
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการในด้านระยะเวลา.....	27
11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการในด้านความสะดวก.....	28
12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการในด้านคำแนะนำ.....	29
13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการในภาพรวม.....	30
14	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิงในด้านบุคลากร.....	30
15	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิงในด้านระยะเวลา.....	31

ตารางที่		หน้า
16	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิงในด้านความสะดวก.....	31
17	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิงในด้านคำแนะนำ.....	32
18	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศ ชายและเพศหญิงในภาพรวม.....	32



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายในการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาค จึงขยายเขตการศึกษาไปตั้งวิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี ใช้ชื่อว่า วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่บนเลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ 621 ไร่ เริ่มก่อสร้างเมื่อปีพุทธศักราช 2540 เพื่อสนองนโยบายในการกระจายโอกาสทางการศึกษา ได้มีการก่อสร้างอาคารสถานที่ และเริ่มจัดการเรียนการสอนครั้งแรกในปีการศึกษา 2545 โดยคณะวิทยาการจัดการ ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต จำนวน 3 สาขาวิชา พร้อมทั้งให้มีการจัดตั้งสำนักงานของคณะวิชาเป็นการภายใน เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และงานบริการการศึกษาให้แก่ นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ (Faculty of Management Science) จัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาที่ 12 ในมหาวิทยาลัยศิลปากร เริ่มจัดการเรียนการสอนที่วิทยาเขตเพชรบุรีในปี พ.ศ. 2545 ณ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบุคลากรในสาขาวิชาที่สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ระดับหนึ่ง เป็นบัณฑิตที่มีความสามารถทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน รวมทั้งมีความสามารถในการร่วมปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ และธุรกิจเอกชนได้เป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพชีวิตและคุณภาพสิ่งแวดล้อม เป็นสำคัญ ปัจจุบันเปิดสอนหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี จำนวน 3 หลักสูตร 7 สาขาวิชา ดังนี้ คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตแบ่งเป็นสาขา 3 ดังนี้ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการชุมชน หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตแบ่งเป็น 3 สาขา ดังนี้ สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิสัยทัศน์โดยคณะวิทยาการจัดการ คือ เป็นศูนย์กลางความรู้ด้านการจัดการและการวิจัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก ตลอดจนสังคมส่วนรวม ตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ รวมทั้งธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ วัฒนธรรมแห่งภูมิปัญญาไทย เพื่อมุ่งเน้นสู่มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

### การปฏิบัติงานของสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

งานด้านการบริการของสำนักงานคณะที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ระดับปริญญาตรี คือ งานบริการการศึกษา ระดับปริญญาตรี อาทิเช่น งานรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี งานคำร้องของนักศึกษาทุกประเภท งานตรวจสอบผลการศึกษานักศึกษา งานตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 งานตารางสอน ประมวลการสอน งานเชิญอาจารย์พิเศษ วิทยากรบรรยายพิเศษทั้งในและนอกตารางสอน งานศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ ของนักศึกษาทั้งในและนอกหลักสูตร งานการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรปกติและหลักสูตรต่อเนื่อง งานนิเทศนักศึกษาฝึกงานของคณาจารย์ งานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา งานทุนการศึกษาของนักศึกษา งานหอพักนักศึกษา เป็นต้น โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการมีโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีการแต่งตั้งตำแหน่งรักษาราชการแทนคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มีสำนักวิทยาสารสนเทศเพชรบุรี ทำหน้าที่เปรียบเสมือนสำนักงานเลขานุการคณะวิทยาการจัดการ โดยให้การสนับสนุนงานด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการเรียนการสอนให้กับ 3 สาขาวิชาที่เปิดสอน คือ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว และสาขาวิชาการจัดการชุมชน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน

ผู้วิจัยเห็นว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานคณะมีความสำคัญกับนักศึกษาซึ่งมีความสำคัญตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นนักศึกษาจนกระทั่งกระบวนการจบการศึกษา ฉะนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักงานคณะ หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาแล้วก็จะทำให้การติดต่อดำเนินการของนักศึกษาเป็นไปอย่างไม่สะดวก อาจทำให้การรับทราบข้อมูลหรือการข้อมูลต่างของนักศึกษามีปัญหาเกิดขึ้น เพราะผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการนับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะเมื่อใดก็ตามที่การทำงานนั้น ต้องติดต่อกับคน การบริการก็เกิดขึ้นตลอดเวลา หรือกลายเป็นสิ่งสะท้อนการบริหารงานในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด การปลูกฝังให้พนักงานผู้ให้บริการมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ รู้แนวทางในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และเกิดทักษะในการให้บริการอย่างประทับใจ จึงเป็นแนวทางที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้เขาเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นตัวแทนและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร มีมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีของพนักงานรุ่นหลังต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่เป็นตัวอย่าง คือ  
 ชนิดา วันวงษ์ (2544: 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทย  
 ต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและรองรับที่นั่ง” จากผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารการบินไทย  
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาคและด้านความเต็มใจและจริงใจ ส่วนความพึงพอใจ  
 ทางด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการ  
 มาใช้บริการ และปัจจัยในการเข้าถึงการบริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการทั้งในด้านรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความเข้าใจในการ  
 ติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการรอคอย และอายุของผู้โดยสาร สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการได้ร้อยละ 26.60 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความถี่ในการมาใช้บริการนั้น  
 ไม่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544: 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
 การให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี” จากผลการศึกษาพบว่า  
 ผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ในด้านบริการเสริมมากที่สุด รองลงมาได้แก่  
 ด้านการแจ้ง/ชำระค่าบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์  
 ด้านอัตราค่าบริการ และด้านบริการหลังการติดตั้ง ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันทาง  
 เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และความรู้ความเข้าใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทาง  
 ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการใช้บริการ ประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อ  
 การให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543: 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการสถานีพัฒนาตำรวจ” จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชน  
 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบ  
 สมมติฐานพบว่า อายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอาชีพ  
 รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัย และความรู้ความเข้าใจในโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ  
 เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 ตำรวจ

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเคยใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการจึงมีความต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะส่วนบุคคล ระยะเวลาที่รอใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

### สมมติฐานการศึกษา

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2551 จำนวนทั้งสิ้น 2,148 คน (สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ 2551)
2. สถานที่ทำการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551

#### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

##### 4.1 ตัวแปรต้น คือ

4.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ชั้นปี ภูมิลำเนา

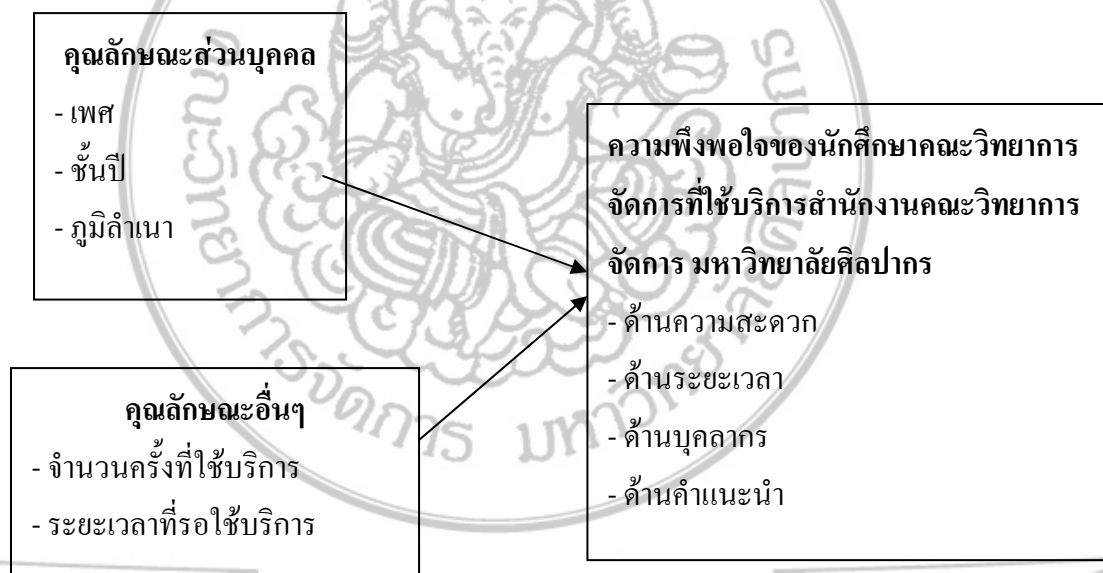
4.1.2 คุณลักษณะอื่น ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่

รอใช้บริการ

##### 4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ที่การ

ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านระยะเวลา ด้านบุคลากรและด้านคำแนะนำ

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากกรอบแนวคิดสามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่ง ได้แก่ เพศ ชั้นปี และคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการลักษณะของเรื่องที่ใช้ บริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ ที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านระยะเวลา ระยะ ด้านบุคลากรและด้านคำแนะนำ



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำข้อมูลมาแก้ปัญหาและปรับปรุงวิธีการให้บริการที่ดี

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. สำนักงานคณะ หมายถึง สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ
3. แนวความคิดการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งจะสามารถแยกออกได้เป็น 2 ประเด็นหลักๆ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะอธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่านั้นซึ่งมีผู้ให้แนวคิดดังนี้

Morse (1958: 27, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 14) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่จิตปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดนั้นก็จะมีน้อยลงส่งผลให้ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964: 99, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 14) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Chaplin (1968: 437, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง 2550: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอบริการในสถานบริการ

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

### ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ที่ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร 2542: 18, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง 2550:17) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะเกิดความประทับใจจะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง 2550: 17)

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนั้น สามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง 2550: 18)

Millet (1954, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 19 ) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ ควรพิจารณาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยยึดคิดว่าทุกคนนั้นเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกและใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่รวดเร็วเพราะผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในเรื่องของสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ โดยเพียงพอในลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาการบริการมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้า

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)

Maslow (1970, อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี 2547: 8) ได้อธิบายว่าทำไมมนุษย์จึงมีความต้องการแตกต่างกันและในเวลาที่แตกต่างกัน คำตอบของเขา คือ ความต้องการของมนุษย์มีการเรียงลำดับเป็นขั้นๆ จากความต้องการที่มีความสำคัญมากไปหาความต้องการที่มีความสำคัญน้อย ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง เป็นความต้องการความปลอดภัยมั่นคงในชีวิต ได้แก่ ความคุ้มครอง การปกป้อง

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการให้สังคมยอมรับเป็นสมาชิก ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกอบอุ่น

4. ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ เป็นความต้องการให้สังคมหรือบุคคลยกย่องสรรเสริญ ได้แก่ สถานภาพเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคม ความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการจะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด ได้แก่ การพัฒนาตนเอง การสมความปรารถนา

มนุษย์จะตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดก่อนเป็นอันดับแรกและเมื่อประสบความสำเร็จต่อความต้องการที่สำคัญนั้นซึ่งเป็นความต้องการในปัจจุบัน มนุษย์ก็พยายามต้องการตอบสนองความต้องการที่สำคัญในลำดับต่อไป

### แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับการบรรยาการการทำงานระหว่าง

พนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน (วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ 2546: 8, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 20)

### การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการซื้อหรือหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาการพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 39, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 21)

สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ว่า ความพึงพอใจในบริการหมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งสามารถวัดความพึงพอใจได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

### 3. แนวความคิดการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร (Edward L. Bernays 1961, อ้างถึงในรุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี 2547: 11) ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้น หน่วยงาน สถาบัน จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริงให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชนเพื่อผลทางด้านความประทับใจ หน่วยงานหรือองค์กร สถาบันใดก็ตาม ถ้ามีภาพลักษณ์ (Image) ไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือความไว้วางใจจากประชาชน รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อหน่วยงานนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานหรือองค์กร สถาบันมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิดสวยงาม คือ เป็นภาพของหน่วยงานที่เป็นไปในทางที่ดี มีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจ

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น เป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาในยามเกิดวิกฤตการณ์ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นเรื่องที่องค์กรให้ความสำคัญเพราะเมื่อองค์กรได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีไว้แล้วเท่ากับเป็นการวางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นอนหนา เมื่อเกิดวิกฤตการณ์องค์กรนั้นย่อมไม่สั่นคลอนและสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาพลักษณ์ที่ดีจะทำให้องค์กรมีเพื่อนที่จะพร้อมเข้าไปช่วยเหลือในยามวิกฤตอย่างไรก็ตามการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีไม่ใช่กระทำได้อย่างง่ายเพราะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและพฤติกรรมหลายประการขององค์กร

การสร้างภาพลักษณ์ แท้จริงแล้วเกิดจากการกระทำขององค์กร เราไม่ควรปล่อยให้ภาพลักษณ์เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ซึ่งองค์กรขนาดใหญ่ต้องคำนึงถึงการปรับปรุง การเตรียมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นระบบเป็นไปตามความเป็นจริงเพราะการปล่อยให้เกิดภาพลักษณ์เป็นไปตามธรรมชาติอาจทำให้ลักษณะที่แท้จริงขององค์กรที่ปรากฏสู่สายตาประชาชนไม่ตรงกับงานหรือบิดเบือนไปได้ ภาพลักษณ์ขององค์กรประกอบไปด้วย

1. เป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก เพราะกิจกรรมที่แต่ละองค์กรกระทำ ย่อมมีผลต่อสังคมแน่นอน ถ้าองค์กรใดมีความเจริญก้าวหน้าทันโลก ย่อมมีความคล่องตัวในการปรับปรุงกิจกรรมให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. มีบริการและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า องค์กรต่างๆย่อมมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าย่อมต้องการการบริการที่มีประสิทธิภาพ คือ ต้องการความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง มีอัธยาศัยไมตรี

3. มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ องค์กรที่มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ ย่อมสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สร้างคุณประโยชน์ให้แก่เศรษฐกิจให้แก่สังคม เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศจะมีความมั่นคง ย่อมเกิดจากองค์กรที่ประกอบกิจการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวมเป็นสำคัญ

5. ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมส่วนรวม

6. มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง องค์กรใดที่ประกอบกิจกรรมโดยคำนึงถึงความก้าวหน้า ความมั่นคงและสวัสดิการของประชาชน และพยายามเกื้อหนุนสังคมให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ควรจะเป็น ทั้งในด้านการศึกษา ศิลธรรมและวัฒนธรรม ย่อมถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูงและย่อมจะได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากสังคมตอบแทนด้วย

สรุปได้ว่า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรเกิดจากการกระทำขององค์กร ถ้าองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีแล้วก็จะได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากประชาชนในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแล้วก็จะย่อมจะไม่ได้รับการเชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ศึกษางานวิจัยต่างๆซึ่งสรุปได้ดังนี้

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540, อ้างใน ศรายุทธิ อภิญญาวัชรกุล 2542) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ในด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือร้อยละ 49.10 เห็นว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้บริการอยู่ในระดับดี รองลงมาคือร้อยละ 31.50 เห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการมีผู้ใช้ร้อยละ 78 เห็นว่า บริการที่ได้รับคุ้มค่าพอกับค่าบริการที่จ่าย สำหรับผู้ที่เห็นว่าค่าน้อยกว่าค่าบริการที่จ่ายมีเพียงร้อยละ 16 เท่านั้น

คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลางและมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมระดับสูง ไม่พบว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ธนาคาร เงินเดือน การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน และพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ



พริตา ศรีประสม (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 3 พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 3 โดยภาพรวมข้าราชการพลเรือนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก สำหรับความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนแต่ละจังหวัดในเขตการศึกษา 3 โดยภาพรวม มีความแตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการครูแต่ละจังหวัดในเขตการศึกษา 3 โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

มณฑรดี อมรประสิทธิ์ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจากสำนักงานบริการบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานบริการบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลคือสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปัจจัยด้านมาใช้บริการคือ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการระหว่าง 9.00-11.30 น. สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานบริการบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.6 และตัวแปรที่ทำนายความพึงพอใจในการบริการได้ดีที่สุดคือสถานภาพสมรส

วิไลพร สีดาจิตร (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกำกับของรัฐ พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันแต่เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับต่อการเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

โกศล น้อยอ่าง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจังหวัดนนทบุรี พบว่าประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรีโดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านอำนวยความสะดวกตามลำดับ ประชาชนที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกันทางเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มา

รับบริการ ประเภทของคดีที่มารับบริการและการเคยมาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2540) พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานมากที่สุดคือ รายได้ รองลงมาคือ อายุและสถานภาพสมรส ตามลำดับ ส่วนที่เหลือคือ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับทัศนคติมากที่สุดคือ เพศ รองลงมาคือ อายุงานและรายได้ ตามลำดับ ส่วนที่เหลือคือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ทำงานที่ไม่สัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อพนักงาน และลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานขายมากที่สุดคือ เพศ รองลงมาคือ อายุ ส่วนที่เหลือคือระดับการศึกษาไม่สัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อพนักงานขาย



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปีการศึกษา 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,132 คน (สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ 2551) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธี ของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2551: 45) โดยคำนวณจากจำนวนนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปีการศึกษา 2551 และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 5 % ซึ่งแสดงรายละเอียดของการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังต่อไปนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรของ Taro Yamane (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2551: 45)

สูตร 
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
 ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เมื่อ	$n$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$N$	แทน ขนาดของประชากร
	$e$	แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2,132}{1 + (2,132)(0.05)^2}$$

$$n = 336.81$$

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 340 คน

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย  
ศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีตามสูตรของ Taro Yamane หาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างได้  
336.81 คน เนื่องจากผลการคำนวณที่ได้ไม่ลงตัวจึงเลือกที่จะทำสำรวจที่ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน  
340 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา จะแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม  
รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนัก  
งานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะ  
วิทยาการจัดการที่ให้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 340 คน  
โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

##### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารงานวิจัย  
วิทยานิพนธ์ หนังสือ บทความที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการ  
ให้บริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ตประกอบ ฯลฯ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่  
แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ

ส่วนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะอื่นๆ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง (2550) มาปรับปรุง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาจนถูกต้องสมบูรณ์
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาสอบถามนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยง
6. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้ว ไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 340 ชุด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปแจกให้กับ กลุ่มตัวอย่าง 340 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม คือ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2551

3. นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบตามวัตถุประสงค์และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Science)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยยึดเกณฑ์ประเมินตามแนวของไลเกิร์ต (Likert Scale) ได้จำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้

พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
พอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

เกณฑ์กำหนดการแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(สุราทศ สุนันทมงคล 2549: 28, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 28)

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าร้อยละ (Percentage) คือ การคำนวณหาค่าสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัว โดยเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด ซึ่งให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ
2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ t-test
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่แสดงถึงช่วงเวลาในการดำเนินการวิจัย สามารถเสนอขั้นตอนเป็น Gantt Chart ได้ดังนี้

กิจกรรม	เดือน/2551-2552													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	
1. เสนอหัวข้อ			←→											
2. เริ่มทำบทที่ 1				←→	→									
3. นำกลับมาแก้ไข						←→								
4. ทำบทที่ 2-3 และ แบบสอบถาม								←→	→					
5. นำกลับมาแก้ไข ให้ถูกต้อง										←→	→			
6. แจกแบบ สอบถาม												←→	→	
7. รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และ สรุปผล														←→

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการ  
จัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร”

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ใช้บริการ  
สำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงาน  
คณะวิทยาการจัดการ

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**

กลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ ที่ใช้ในการวิจัย  
ครั้งนี้มีทั้งสิ้น 340 คน ซึ่งในตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วน  
บุคคลของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ โดยนำข้อมูลส่วนนี้แสดงเป็นจำนวน  
และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 1** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	150	44.1
หญิง	190	55.9
รวม	340	100

ตารางที่ 1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นหญิงจำนวน  
190 คน (ร้อยละ 55.9) และเพศชายจำนวน 150 คน (ร้อยละ 44.1)



ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปี 1	57	16.8
ปี 2	77	22.6
ปี 3	129	37.9
ปี 4	77	22.6
รวม	340	100

ตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนชั้นปีมากที่สุด คือ ชั้นปี 3 จำนวน 129 คน (ร้อยละ 37.9) รองลงมา คือ ชั้นปี 2 และชั้นปี 4 จำนวน 77 คน (ร้อยละ 22.6) ชั้นปี 1 จำนวน 57 คน (ร้อยละ 16.8)

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขา

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
การจัดการธุรกิจทั่วไป	126	37.1
การจัดการการท่องเที่ยว	42	12.4
การจัดการชุมชน	94	27.6
การตลาด	32	9.4
การโรงแรมและที่พัก	28	8.2
การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ	6	1.8
รัฐประศาสนศาสตร์	12	3.5
รวม	340	100

ตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของสาขา จำนวนมากที่สุด คือ การจัดการธุรกิจทั่วไป จำนวน 126 คน (ร้อยละ 37.1) รองลงมา คือ การจัดการชุมชน จำนวน 94 คน (ร้อยละ 27.6) การจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 42 คน (ร้อยละ 12.4) การตลาด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 9.4) การโรงแรมและที่พัก จำนวน 28 คน (ร้อยละ 8.2) รัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.5) การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ในจังหวัดเพชรบุรี	42	12.4
กรุงเทพมหานคร	128	37.6
ต่างจังหวัด	170	50.0
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภูมิลำเนา จำนวนมากที่สุด คือ ต่างจังหวัด จำนวน 170 คน (ร้อยละ50.0) รองลงมา คือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 128 คน (ร้อยละ37.6) ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 42 คน (ร้อยละ12.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสำนักงานคณะ / เดือน

จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	256	75.3
4-6 ครั้ง	60	17.6
7-10 ครั้ง	15	4.4
มากกว่า 10 ครั้ง	9	2.6
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสำนักงานคณะมากที่สุด/เดือน คือ 1-3 ครั้ง จำนวน 256 คน (ร้อยละ75.3) รองลงมา คือ 4-6 ครั้ง จำนวน 60 คน (ร้อยละ17.6) 7-10 ครั้ง จำนวน 15 คน (ร้อยละ4.4) มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 9 คน (ร้อยละ2.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่รอในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่รอให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 นาที	136	40.0
6-10 นาที	136	40.0
10-15 นาที	45	13.2
มากกว่า 15 นาที	23	6.8
รวม	340	100

ตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รอให้บริการสำนักงานคณะในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 1-5 นาที จำนวน 136 คน (ร้อยละ40.0) และ 6-10 นาที จำนวน 136 คน (ร้อยละ40.0) รองลงมา คือ 10-15 นาที จำนวน 45 คน (ร้อยละ13.2) มากกว่า 15 นาที จำนวน 23 คน (ร้อยละ6.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเรื่องที่เป็นไปใช้บริการมากที่สุด

ลักษณะของเรื่องที่ใช้บริการมากที่สุด 3 เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
งานคำร้องขอของนักศึกษา	217	63.8
งานตรวจสอบผลการศึกษา	62	18.2
งานทุนการศึกษาของนักศึกษา	109	32.1
งานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา	117	34.4
งานฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา	79	23.2
งานตารางสอน	54	15.9
งานศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ของนักศึกษา	25	7.4
งานตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 4	38	11.2

ตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการส่วนมากใช้บริการเรื่อง งานคำร้องขอของนักศึกษามากที่สุดจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ของกลุ่มตัวอย่าง

รองลงมา คือ งานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ของกลุ่มตัวอย่าง งานทุนการศึกษาของนักศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ของกลุ่มตัวอย่าง งานฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ของกลุ่มตัวอย่าง งานตรวจสอบผลการศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 ของกลุ่มตัวอย่าง งานตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ของกลุ่มตัวอย่าง งานศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ของนักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ของกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการจนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น

จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการจนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	89	26.2
2 ครั้ง	164	48.2
มากกว่า 2 ครั้ง	84	24.7
อื่นๆ	3	0.9
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการสำนักงานคณะจนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้นมากที่สุด คือ 2 ครั้ง จำนวน 164 คน (ร้อยละ 48.2) รองลงมา คือ 1 ครั้ง จำนวน 89 คน (ร้อยละ 26.2) มากกว่า 2 ครั้ง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 24.7) อื่นๆ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.9) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการ จัดการ

เป็นการนำเสนอข้อมูลผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ โดยมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก และด้านคำแนะนำ

### ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการ บริการในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ให้คำแนะนำตอบคำถามด้วยความเต็มใจ	21 (6.2)	117 (34.4)	138 (40.6)	48 (14.1)	16 (4.7)	3.23	0.932	ปานกลาง
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	19 (5.6)	116 (34.1)	142 (41.8)	52 (15.3)	11 (3.2)	3.23	0.89	ปานกลาง
3. ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	12 (3.5)	88 (25.9)	149 (43.8)	73 (21.5)	18 (5.3)	3.00	0.91	ปานกลาง
4. ยิ้มแย้ม ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	19 (5.7)	63 (18.5)	130 (38.2)	85 (25.0)	43 (12.6)	2.79	1.06	ปานกลาง
5. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	66 (19.4)	163 (47.9)	92 (27.1)	16 (4.7)	3 (0.9)	3.80	0.83	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.21</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.21$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในการใช้บริการสำนักงานคณะตามลำดับต่อไปนี้ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.8$ ) ให้คำแนะนำและสนใจตอบคำถามด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.23$ ) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.23$ ) ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 3.00$ ) ยิ้มแย้ม พูจาสุภาพ ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 2.97$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการในด้านระยะเวลา

ด้านระยะเวลา	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.บริการตามลำดับก่อนหลัง	47 (13.8)	145 (42.6)	116 (34.1)	32 (9.5)	0	3.60	0.83	มาก
2.ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	22 (6.5)	129 (37.9)	141 (41.5)	41 (12.1)	7 (2.1)	3.34	0.85	ปานกลาง
3.ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสม	29 (8.5)	118 (34.7)	138 (40.6)	50 (14.7)	5 (1.5)	3.34	0.88	ปานกลาง
<b>รวม</b>						<b>3.42</b>	<b>0.84</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะด้านระยะเวลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่านักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานคณะตามลำดับต่อไปนี้ มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.60$ ) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.34$ ) ขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการในด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	57 (16.7)	161 (47.4)	104 (30.6)	13 (3.8)	5 (1.5)	3.74	0.83	มาก
2.มีที่นั่งพักสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อ	37 (10.9)	123 (36.2)	114 (33.5)	51 (15.0)	15 (4.4)	3.34	1.00	มาก
3.มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูล	22 (6.5)	86 (25.3)	147 (43.2)	63 (18.5)	22 (6.5)	3.06	0.97	ปานกลาง
รวม						<b>3.38</b>	<b>0.93</b>	ปานกลาง

ตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะด้านความสะอาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่านักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดในการใช้บริการสำนักงานคณะตามลำดับต่อไปนี้ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.74$ ) มีที่นั่งพักสำหรับสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อ ( $\bar{X} = 3.34$ ) มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่นักศึกษา ( $\bar{X} = 3.06$ ) ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการในด้านคำแนะนำ

ด้านคำแนะนำ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ข้อมูลที่ได้รับชัดเจน	22 (6.5)	134 (39.4)	126 (37.1)	53 (15.5)	5 (1.5)	3.33	0.86	ปานกลาง
2. ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน	16 (4.7)	139 (40.9)	140 (41.2)	41 (12.1)	4 (1.2)	3.35	0.79	ปานกลาง
3. ข้อมูลนำไปใช้ได้	25 (7.4)	140 (41.1)	124 (36.5)	42 (12.4)	9 (2.6)	3.38	0.88	ปานกลาง
รวม						3.35	0.84	ปานกลาง

ตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะด้านคำแนะนำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่านักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านคำแนะนำในการใช้บริการตามลำดับต่อไปนี้ ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ นำไปใช้ได้ ( $\bar{X} = 3.38$ ) ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.35$ ) ข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ตามลำดับ



**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการในภาพรวม

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านบุคลากร	3.21	0.92	ปานกลาง
ด้านระยะเวลา	3.42	0.82	ปานกลาง
ด้านความสะดวก	3.38	0.93	ปานกลาง
ด้านคำแนะนำ	3.35	0.84	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ คือ ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำและด้านบุคลากรตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 14** การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงในด้านบุคลากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	Sig.
ชาย	150	3.38	0.68	0.29	3.64	0.00
หญิง	190	3.09	0.80			

ตารางที่ 14 พบว่า นักศึกษาเพศชายที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านบุคลากรมากกว่าเพศหญิง โดยเท่ากับ 3.38 ส่วนนักศึกษาเพศหญิงที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านบุคลากรเท่ากับ 3.09 ต่างกัน 0.29 จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงในด้านระยะเวลา

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	Sig.
ชาย	150	3.55	0.68	0.21	2.64	0.009
หญิง	190	3.34	0.80			

ตารางที่ 15 พบว่า นักศึกษาเพศชายที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยากรจัดการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านระยะเวลามากกว่าเพศหญิง โดยเท่ากับ 3.55 ส่วนนักศึกษาเพศหญิงที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านระยะเวลาเท่ากับ 3.34 ต่างกัน 0.21 จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงในด้านความสะดวก

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	Sig.
ชาย	150	3.39	0.67	0.01	0.073	0.94
หญิง	190	3.38	0.84			

ตารางที่ 16 พบว่า นักศึกษาเพศชายที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยากรจัดการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านความสะดวกมากกว่าเพศหญิง โดยเท่ากับ 3.39 ส่วนนักศึกษาเพศหญิงที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านระยะเวลาเท่ากับ 3.38 ต่างกัน 0.01 จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงในด้านคำแนะนำ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	Sig.
ชาย	150	3.54	0.65	0.32	4.03	0.00
หญิง	190	3.22	0.84			

ตารางที่ 17 พบว่า นักศึกษาเพศชายที่ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคำแนะนำมากกว่าเพศหญิง โดยเท่ากับ 3.54 ส่วนนักศึกษาเพศหญิงที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยด้านคำแนะนำเท่ากับ 3.22 ต่างกัน 0.32 จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงในภาพรวม

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ค่าผลต่างของคะแนนเฉลี่ย	t	Sig.
ชาย	150	3.31	0.80	0.29	3.24	0.001
หญิง	190	3.02	0.84			

ตารางที่ 18 พบว่า นักศึกษาเพศชายที่ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการมีความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมมากกว่าเพศหญิง โดยเท่ากับ 3.31 ส่วนนักศึกษาเพศหญิงที่ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.02 ต่างกัน 0.29 จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการ  
จัดการ แตกต่างกัน

**2.1** กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากร

$H_0$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ชั้นปีที่ศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 6.04 ค่า sig. เท่ากับ 0.001 พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 และจากการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบของ LSD พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกแตกต่างจากชั้นปีอื่นๆ

**2.2** กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านระยะเวลา

$H_0$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ชั้นปีที่ศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 2.75 ค่า sig. เท่ากับ 0.043 พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 และจากการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบของ LSD พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาแตกต่างจากชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาระดับปีที่ 3 ส่วนนักศึกษาระดับปีที่มีความพึงพอใจในด้านความระยะเวลาไม่แตกต่างกันกับทุกชั้นปีคือนักศึกษาชั้นปีที่

2

## ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

**2.3** กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านความสะดวก

$H_0$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ชั้นปีที่ศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 3.67 ค่า sig. เท่ากับ 0.013 พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 และจากการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบของ LSD พบว่า

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกแตกต่างจากชั้นปีที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกไม่แตกต่างกันกับทุกชั้นปีคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2

**2.4** กลุ่มตัวอย่างที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านความสะดวก

$H_0$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของชั้นปีมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ชั้นปีที่ศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 2.73 ค่า sig. เท่ากับ 0.044 พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจด้านคำแนะนำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 และจากการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบของ LSD พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในด้านคำแนะนำแตกต่างจากทุกชั้นปี และนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 มีความพึงพอใจในด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

**3.1** กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากร

$H_0$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนามีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนามีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ภูมิลำเนาของนักศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 1.21 ค่า sig. เท่ากับ 0.30 พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

**3.2** กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านระยะเวลา

$H_0$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนามีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนามีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ห้ภูมิลำเนาของนักศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 0.69 ค่า sig. เท่ากับ 0.50 พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

### 3.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านความสะดวก

$H_0$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนาไม่ผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนาไม่ผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ห้ภูมิลำเนาของนักศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 3.12 ค่า sig. เท่ากับ 0.45 พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 และจากการทดสอบโดย LSD พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัดมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครในด้านความสะดวก

### 3.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านคำแนะนำ

$H_0$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนาไม่ผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ความแตกต่างของภูมิลำเนาไม่ผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ห้ภูมิลำเนาของนักศึกษาจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 0.21 ค่า sig. เท่ากับ 0.81 พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

#### 4.1 จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากร

$H_0$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการไม่ผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่ใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 1.56 ค่า sig. เท่ากับ 0.20 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

#### 4.2 จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านระยะเวลา

$H_0$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่ใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 2.40 ค่า sig. เท่ากับ 0.068 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

#### 4.3 จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านความสะดวก

$H_0$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่ใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 2.80 ค่า sig. เท่ากับ 0.04 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบโดย LSD พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่ใช้บริการ 4-6 ครั้งและ 7-10 ครั้ง

#### 4.4 จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านคำแนะนำ

$H_0$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่ใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ Brown-forsythe ได้ค่า F เท่ากับ 0.56 ค่า sig. เท่ากับ 0.65 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 5** ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะ  
วิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

**5.1** ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากร

$H_0$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาที่รอใช้บริการของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมี  
ความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากรจากการทดสอบโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe อย่างมี  
นัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05

**5.2** ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านระยะเวลา

$H_0$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านระยะเวลาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาที่รอใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F  
เท่ากับ 19.4 ค่า sig. เท่ากับ 0.00 พบว่า ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้าน  
ระยะเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบโดย LSD พบว่า  
นักศึกษารอที่ให้บริการนาน 1-5 นาที มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษารอที่ให้บริการนาน  
6-10 นาที, 10-15 นาที และรอนานมากกว่า 15 นาที

**5.3** ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านความสะดวก

$H_0$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสะดวกแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาที่รอใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F  
เท่ากับ 9.79 ค่า sig. เท่ากับ 0.00 พบว่า ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านความ  
สะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบโดย LSD พบว่า  
นักศึกษารอที่ให้บริการนาน 1-5 นาที มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษารอที่ให้บริการนาน  
6-10 นาที, 10-15 นาที และรอนานมากกว่า 15 นาที



#### 5.4 ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านคำแนะนำ

$H_0$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่รอใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจทางด้านคำแนะนำแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระยะเวลาที่รอใช้บริการจากการทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA ได้ค่า F เท่ากับ 7.89 ค่า sig. เท่ากับ 0.00 พบว่า ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจด้านคำแนะนำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบโดย LSD พบว่า นักศึกษารอที่ให้บริการนาน 1-5 นาที มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาที่รอให้บริการนาน 6-10 นาที, 10-15 นาที และรอนานมากกว่า 15 นาที



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 340 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปี สาขา ภูมิภาค จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสำนักงานคณะ/เดือน ระยะเวลาที่รอในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ลักษณะของเรื่องที่ท่านใช้บริการมากที่สุด จำนวนครั้งที่ท่านไปใช้บริการสำนักงานคณะจนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน (ร้อยละ 55.9) ชั้นปี 3 จำนวน 129 คน (ร้อยละ 37.9) สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป จำนวน 126 คน (ร้อยละ 37.1) มีภูมิลำเนาอยู่ในต่างจังหวัด จำนวน 170 คน (ร้อยละ 50.0) จำนวนครั้งที่ใช้บริการสำนักงานคณะ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวน 256 คน (ร้อยละ 75.3) รอใช้บริการสำนักงานคณะในแต่ละครั้ง 1-5 นาที จำนวน 136 คน (ร้อยละ 40.0) และ 6-10 นาที จำนวน 136 คน (ร้อยละ 40.0) ลักษณะของเรื่องที่ใช้บริการมากที่สุด 3 เรื่อง คือ งานคำร้องของนักศึกษา จำนวน 217 (ร้อยละ 63.8) งานโครงการ/กิจกรรมนักศึกษา จำนวน 117 คน (ร้อยละ 34.4) งานทุนการศึกษาของนักศึกษา จำนวน 109 คน (ร้อยละ 32.1) และไปใช้บริการ 2 ครั้ง จำนวน 164 คน (ร้อยละ 48.2) จนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำ ด้านระยะเวลา และด้านบุคลากร สามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**1. ด้านบุคลากร** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.92) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมากเป็นลำดับหนึ่ง รองลงมา คือ ให้คำแนะนำตอบคำถามด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้ม ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ตามลำดับ

**2. ด้านระยะเวลา** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.84) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

**3. ด้านความสะดวก** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมาก รองลงมา คือ มีที่นั่งพักสำหรับสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อและมีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่นักศึกษาตามลำดับ

**4. ด้านคำแนะนำ** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.93) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์นำไปใช้ได้ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน และข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร

**สมมติฐานที่ 1** นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำ

**สมมติฐานที่ 2** นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำ

**สมมติฐานที่ 3** นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำ

**สมมติฐานที่ 4** จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบุคลากรและความสะดวก

**สมมติฐานที่ 5** ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา ด้านความสะดวก ด้านคำแนะนำ

### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

## ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### 1. ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการจัดการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา ด้านคำแนะนำ ด้านความสะดวกและด้านบุคลากร ตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

**1.1 ด้านระยะเวลา** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้าน มีการบริการตามลำดับก่อนหลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีขั้นตอนในการให้บริการเหมาะสม ตามลำดับ เนื่องจากการรอใช้บริการในแต่ละครั้งนักศึกษาต้องรอนานเพราะมีนักศึกษาไปใช้บริการมาก เป็นไปตามที่ Millet (1954, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 19 ) ได้ให้ทัศนะว่า การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่รวดเร็วเพราะผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

**1.2 ด้านคำแนะนำ** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านคำแนะนำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์นำไปใช้ได้ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ข้อมูลที่ได้รับชัดเจน ตามลำดับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา ข้อมูลที่ได้รับนักศึกษสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**1.3 ด้านความสะดวก** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ มีที่นั่งพักสำหรับสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อ และมีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่นักศึกษา ตามลำดับ เนื่องจากสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบและมีที่นั่งพักเพียงพอสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อ แต่ในส่วนของเอกสารและแผ่นพับที่ให้รายละเอียดยังไม่มีการจัดเตรียมในการให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่เพียงพอ เป็นไปตามที่ Millet (1954, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 19 ) ได้ให้ทัศนะว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในเรื่องของ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ โดยเพียงพอในลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม

**1.4 ด้านบุคลากร** พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจในด้าน การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ให้คำแนะนำ และสนใจตอบคำถามด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ตามลำดับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสมแต่ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่อาจต้องทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกันซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อการบริการที่ไม่ดี

Millet (1954, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 19) ได้ให้ทัศนะว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมโดยยึดคิดว่าทุกคนนั้นเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกและใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

## 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณะ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานคณะมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันและนักศึกษาเพศต่างกันมีปฏิสัมพันธ์ต่อผลของการบริการต่างกัน ซึ่งต่างกับที่ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 24-25, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 87) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า ต้องมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ การให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง จึงทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณะ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานคณะมีการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกันอันเนื่องจากปัญหาของนักศึกษาแต่ละชั้นปีมีความแตกต่างกัน ซึ่งต่างกับที่ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 24-25, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ เจียวพวง 2550: 87) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า ต้องมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ การให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง จึงทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรของสำนักงานคณะมีการปฏิบัติต่อนักศึกษาในแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 4 จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ เนื่องจาก ไม่ว่าจะมาใช้บริการกี่ครั้งก็ตามนักศึกษา จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกัน

### สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะที่มีระยะเวลาที่รอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานคณะ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ เนื่องจาก กลุ่มที่รอใช้บริการ 1-5 นาที จะรู้สึกมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่รอใช้บริการนานมากกว่า 15 นาที เพราะรอใช้บริการเป็นเวลาน้อยกว่า จึงทำให้ผลการประเมินความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในทางวิชาการ

1. ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษารื่องการให้บริการขององค์กร
2. ใช้กรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในการศึกษากับหน่วยงานอื่นๆ อาทิเช่น สำนักงานวิทยาเขต เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ

### ข้อเสนอแนะในทางนโยบาย

1. สำนักงานคณะกรรมการจัดการควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านระยะเวลา ด้านคำแนะนำ ด้านความสะดวกและด้านบุคลากรเพื่อให้นักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากขึ้นเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการโดยใช้ประโยชน์จากการศึกษาข้างต้น

2. สำนักงานคณะกรรมการจัดการควรปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ สำหรับนักศึกษาที่ใช้บริการที่เสนอแนะมี ด้านบุคลากร ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรบริการด้วยความเต็มใจ ในการให้ข้อมูลหรือการตอบคำถามของนักศึกษา

2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรแก่นักศึกษา

### ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากระยะเวลาการจัดทำวิจัยครั้งนี้มีจำกัด เพื่อให้ทันต่อการนำเสนอผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ชนิดา วันวงษ์. “ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2544.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, 2548.
- รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ เชียงใหม่ 4: เปรียบเทียบระหว่างลูกค้า ทศท และ ทีทีเอ็นดีที.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2547.
- เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพธาราม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2550.
- อิทธิพล อินทมาตย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2543.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2544.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี [online]. Accessed 20 September 2008.  
Available form <http://www.pitc.su.ac.th/html/contents/history.html>



ภาคผนวก

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการในการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 1. เพศ

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

## 2. ชั้นปี

1. ( ) ปี 1

2. ( ) ปี 2

3. ( ) ปี 3

4. ( ) ปี 4

## 3. สาขา

1. ( ) การจัดการธุรกิจทั่วไป

2. ( ) การจัดการการท่องเที่ยว

3. ( ) การจัดการชุมชน

4. ( ) การตลาด

5. ( ) การโรงแรมและที่พัก

6. ( ) การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

7. ( ) รัฐประศาสนศาสตร์

## 4. ภูมิลำเนา

1. ( ) ในจังหวัดเพชรบุรี

2. ( ) กรุงเทพมหานคร

3. ( ) ต่างจังหวัด

## 5. จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการสำนักงานคณะ/เดือน

1. ( ) 1-3 ครั้ง

2. ( ) 4-6 ครั้ง

3. ( ) 7-10 ครั้ง

4. ( ) มากกว่า 10 ครั้ง

## 6. ระยะเวลาที่รอในการใช้บริการในแต่ละครั้ง

1. ( ) 1-5 นาที

2. ( ) 6-10 นาที

3. ( ) 10-15 นาที

4. ( ) มากกว่า 15 นาที

## 7. ลักษณะของเรื่องที่ท่านใช้บริการมากที่สุด 3 เรื่อง

1. ( ) งานคำร้องของนักศึกษา

2. ( ) งานตรวจสอบผลการศึกษา

3. ( ) งานทุนการศึกษาของนักศึกษา

4. ( ) งาน โครงการ/กิจกรรมนักศึกษา

5. ( ) งานฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา

6. ( ) งานตารางสอน

7. ( ) งานศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ของนักศึกษา

8. ( ) งานตรวจสอบผลการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาชั้นปีที่ 4

## 8. จำนวนครั้งที่ท่านไปใช้บริการสำนักงานคณะจนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น

1. ( ) 1 ครั้ง

2. ( ) 2 ครั้ง

3. ( ) มากกว่า 2 ครั้ง

4. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2** ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความคิดเห็น : 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

ความพึงพอใจของนักศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากร</b>					
9. ให้คำแนะนำและสนใจตอบคำถามด้วยความเต็มใจ					
10. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
11. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
12. ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ ให้บริการให้ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
13. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
<b>ด้านระยะเวลา</b>					
14. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
15. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
16. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>ด้านความสะดวก</b>					
17. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
18. มีที่นั่งพักสำหรับสำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อ					
19. มีเอกสาร/แผนพับแนะนำข้อมูลแก่นักศึกษา					
<b>ด้านคำแนะนำ</b>					
20. ข้อมูลที่ได้รับชัดเจน					
21. ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน					
22. ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ (นำไปใช้ได้)					

ในภาพรวมของการใช้บริการสำนักงานคณะวิทยาการจัดการ ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

( โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง )

หัวข้อ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23. ความพึงพอใจอยู่ในระดับ					

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

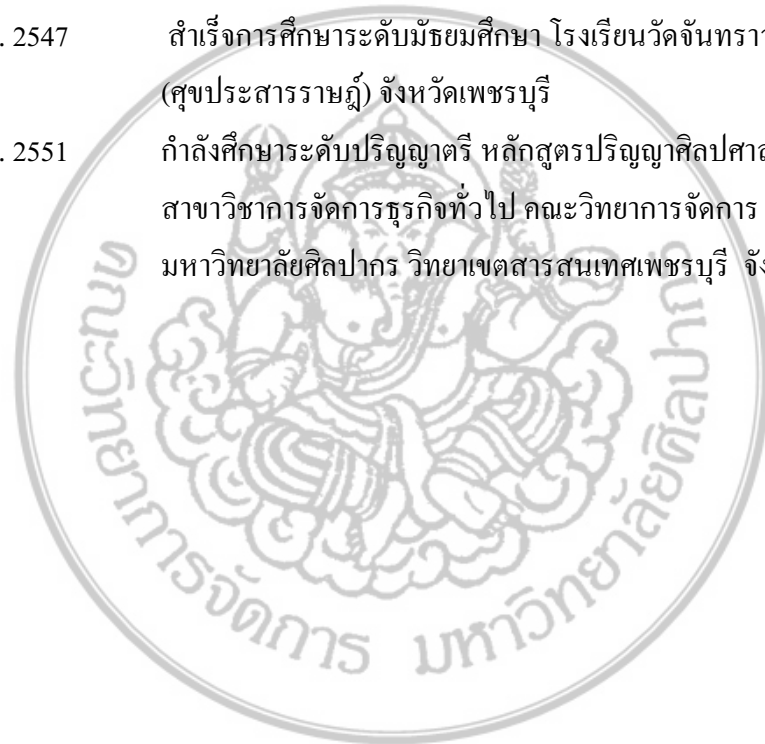
.....

.....

ขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่ท่านสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวศุภวรรณ ปรางม่วง
ที่อยู่	47 หมู่ 2 ตำบลสามะโรง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดโพพระใน (รุ่งรังสฤษฎ์) จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนวัดจันทราวาส (สุขประสารราษฎร์) จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2551	กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี