

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงาน  
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
วิทยาเขตปทุมธานี  
โดย นางนิรชา นามานนท์  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีระราช  
วิชาเอก การจัดการทั่วไป  
ปีการศึกษา 2551

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในสำนักงานกองงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี ซึ่งจะทำการรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอของงานบริการในสำนักงานกองงาน ต่อไปส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติทดสอบ t-test และ ANOVA

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 4.36 4.07 และ 4.02 ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจในอยู่ระดับมาก และความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ในด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.12 ในด้านบริการพบว่า มีการให้บริการก่อนหลังตามลำดับผู้มาใช้บริการและเวลาในการเปิดให้บริการในวันเวลาราชการ 08.30 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ในด้านอาคารและสถานที่พบว่า มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มากที่สุด และด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่าที่กคบคตสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มากที่สุด

และจากการทดสอบสมมติฐานแล้ว โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า เพศ สภาพการเรียน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยต่อความพึงพอใจในภาพรวม ส่วนชั้นปีที่ศึกษา ขณะที่ศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่ตามภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำไปทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อหารายคู่ที่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามซึ่งเป็นความ

คาดหวังที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ทางสำนักงานกองงานปรับปรุง คือ การปรับปรุง เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การติดตั้งพัดลมไอน้ำในหลาย ๆ จุด เพื่อบรรเทาอากาศร้อนในช่วงเวลากลางวันและ ช่วงเวลาที่มีนักศึกษามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่นในช่วงเวลาลงทะเบียน ประจำภาคการศึกษาใหม่

Independent Study Title	The Study of Satisfaction on Service of the Office of Administration in the View Point of Students of King Mongkut's University of Technology North Bangkok Prachinburi
Name	Mrs.Niracha Nachan
Advisor	Associated Professors Netpanna yavirach
Major	General Management
Academic Year	2008

### **ABSTRACT**

The first objective of this research is to study the demographic factor of students of the King Mongkut's University of Technology North Bangkok Prachinburi. The second objective is to find out such students' satisfaction level on service of the Office of Administration. The study is based on the survey research using questionnaires to collect the data from the target population, that is, the students of the King Mongkut's University of Technology North Bangkok Prachinburi. In order to analyze the data, both descriptive statistics such as the frequency, the per cent frequency, the mean, the standard deviation and inference statistics, namely, the t-test statistics and the F-test statistics are applied in this study.

With respect to satisfaction on the whole, it is found out to be on the high level with the mean of 4.21 ranking from the personnel aspect, the service aspect, the location, and the equipment and technological aspect registering with the means of 4.37, 4.36, 4.07, and 4.02, respectively. In terms of the personnel aspect, the officers' knowledge and capacities occupies the priority with the mean of 4.12 while in the service aspect the queuing service the official time service is thought to be most satisfaction with the mean of 4.38. As far as the location is concerned, the adequate light is found out to be most satisfaction with the mean of 4.44. For the equipment and technological aspect, the queuing machine takes the first rank with the mean of 4.18.

As far as the inference statistics is concerned, difference in gender and learning conditions cause no difference in satisfaction on the whole. On the contrary, difference in studying years, faculties, average income per month, and birth place generate difference in satisfaction on the whole at the significant level of 0.05.

In conclusion, the facilities is recommended to be improved particularly the ice fans should be provided in various locations especially in the day time and during the registering time.