



รายงานการวิจัย
เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Quality of Service Faculty of Management
Science of Suan Dusit University

นางสาววิภาดา มุกดา

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Quality of Service Faculty of Management

Science of Suan Dusit University

นางสาววิภาดา มุกดา

(คณะวิทยาการจัดการ)

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2559)

หัวข้อวิจัย	คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ผู้ดำเนินการวิจัย	นางสาววิภาดา มุกดา
ที่ปรึกษา	ดร.กชกร ชำนาญกิตติชัย
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ชั้นปีที่ 1 – 4 จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติ t-test F-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 66.38 เป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 สาขาวิชาที่ศึกษาเป็นนิเทศศาสตรบัณฑิต จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.62 สถานที่พักอาศัยเป็นการอยู่หอพัก/บ้านเช่า/คอนโดมิเนียม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.24 ภูมิลำเนาเดิมอยู่กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 44.07 รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.89

2. นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวกับการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การนับถือและให้เกียรติลูกค้า การให้บริการด้วยความเต็มใจ การรักษาภาพพจน์ กิริยาสุภาพอ่อนโยน ความกระฉับกระเฉง ในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านการรักษาภาพพจน์ อันดับที่ 2 ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจและด้านความกระฉับกระเฉง อันดับที่ 3 ด้านการนับถือและให้เกียรติลูกค้า อันดับที่ 4 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและด้านการยิ้มแย้มและดูแลเอาใจใส่ อันดับที่ 5 ด้านกิริยาสุภาพอ่อนโยน

3. การทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามเพศและสาขาวิชาที่ศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

Research Title	Quality of Service Faculty of Management Science of Suan Dusit University
Researcher	Ms.Wipada Mukda
Research Consultants	Dr.Kochakorn Chamnankitichai
Organization	Faculty of Management Science of Suan Dusit University
Year	2016

This research aim 1) to study the quality of service of Faculty of Management Science of Suan Dusit University 2) to compare the quality of service of Faculty of Management Science of Suan Dusit University, classified as general data of the samples, the first to fourth-year level students amount 354 persons. The research tools were the questionnaire. The statistics in the research were such as the percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing used t - test, F - test, and paired sample test by LSD method.

The result found that:

1. The most students were female amount 235 persons (66.38%), studied in the first - year amount 120 persons (33.90%), the most field was the Bachelor of Communication Arts amount 73 persons (20.62%). The most students lived in rented dormitory /rented house/ condominium amount 192 persons (54.24%), Bangkok / metropolitan domicile amount 156 persons (44.07%), average monthly income of family was between 10,000 to 20,000 bath amount 120 persons (33.89%).

2. Student opinions on the quality of service of Management about Smiling and Sympathy, Early Response, Respectfulness, Voluntariness Manner, Image Enhancing, Courtesy, Enthusiasm; the quality of service of Faculty of Management Science in overview was in the high level and considering each aspect in rank order found that the first was image enhancing, the second was voluntariness manner and enthusiasm, the third was respectfulness, the fourth was early response and smiling and Sympathy, and the fifth was courtesy.

3. The research hypothesis testing of the quality of service of Faculty of Management Science, Sex and disciplines a difference in the quality of service of Faculty of Management Science in overview at a significance level of 0.05 and otherwise no difference.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการสนับสนุนทุนวิจัยของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตและดร.กชกร ชำนาญกิตติชัย ซึ่งเป็นที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาชี้แนะและแก้ไขในส่วนที่มีข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ตลอดจนกราบขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยและผู้ที่มีได้กล่าวมา ณ ที่นี้ ซึ่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความชัดเจนและสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ โดยผลงานวิจัยนี้สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ และกำหนดทิศทางการให้บริการของคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและสอดคล้องกับการศึกษาในปัจจุบัน

วิภาดา มุกดา

2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	21
ข้อมูลทั่วไปของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
กรอบแนวคิดในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	34
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	34
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	36
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	43
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	48
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	56
บรรณานุกรมภาษาไทย	56
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	58
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ประวัติผู้วิจัย	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	34
4.2	แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ	36
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการยิ้มแย้มและดูแลเอาใจใส่	37
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	38
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการนับถือและให้เกียรติลูกค้า	39
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	40
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านการรักษาภาพพจน์	41
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านกิริยาสุภาพอ่อนโยน	42
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ด้านความกระฉับกระฉ่ง	43
4.10	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	44
4.11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	44
4.12	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละสาขาวิชาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	45
4.13	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักแต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	46
4.14	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในที่พักแต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	47
4.15	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	47
4.16	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	47

ตารางที่		หน้า
4.17	ข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ	48

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	29