

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RD 2555

โครงการวิจัยเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

ผู้วิจัย : นางสาวนภาพารณ์ ศิริพรพิทักษ์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์บพิตรพิมุข จักรวรรดิ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุขจักรวรรดิการวิจัยครั้งนี้จึงวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจและ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจโดยแยกตามตัวแปร เพศและชั้นปี กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ Parasuramanและคณะ 5 ด้าน ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านหลักประกัน ด้านการตอบสนอง ด้านกายภาพ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น $\alpha=0.9982$ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ descriptive, t-test, One-way ANOVA ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะบริหารธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกายภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านหลักประกัน และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.231$, $\bar{X}=4.198$, $\bar{X}=4.173$, $\bar{X}=4.146$, และ $\bar{X}=4.125$ ตามลำดับ)

2. ผลการทดสอบ t-test พบว่า ผู้รับบริการชาย และผู้รับบริการหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 5 ด้าน

3. ผลการทดสอบ One-way ANOVA พบว่า ผู้รับบริการในแต่ละชั้นปี มีความพึงพอใจต่อบริการของคณะบริหารธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนอีก 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

E-mail Address :jaja_2597@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ :ตุลาคม 2554 – กันยายน 2555

Abstract

The research on Satisfaction with academic services of Faculty of Business Administration of Rajamangala University of Technology Rattanakosin aimed at 1) to the satisfaction of the clients in the academic business school, and 2) to compare the satisfaction of the clients in the Faculty of Business Administration Separated according to gender and class. The sample is a 4-year undergraduate students enrolled in second semester of the academic year 2554 were 400. The research instrument used was a questionnaire that was developed based on the concept of service quality, Parasuraman and et al so they were Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Questionnaire the reliability of $\alpha = 0.9982$. Data were analyzed using descriptive, t-test, One-way ANOVA analysis which follows.

1. To analyze the satisfaction of the clients were satisfied with the service provider of the five leading academic business school at a high level. The average satisfaction score sort by descending on the Tangible, Empathy, Responsiveness, Assurance, and Reliability ($\bar{x} = 4.231$, $\bar{x} = 4.198$, $\bar{x} = 4.173$, $\bar{x} = 4.146$, and $\bar{x} = 4.125$, respectively).
2. T-test result showed that male students and female students were satisfied with the academic services 5 Services of Faculty of Business Administration. Differences are statistically significant at the .05 level..
3. One-way ANOVA test results showed that students in the 1-4 year students who have satisfied the academic services of Faculty of Business Administration. Differences are statistically significant at the .05 level Empathy services. The four service areas did not differ significantly.

Keyword : The satisfaction of the clients, The academic services of Faculty of Business Administration of Rajamangala University of Technology Rattanakosin