

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้วิจัย รัชฎาพร พันธุ์ทวี

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 3) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์ประจำสังกัดคณะมนุษยศาสตร์ และนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 476 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามวิธีของ Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) ($r_1 = .892$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) ($r_2 = .935$) ด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3) ($r_3 = .941$) และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) ($r_4 = .870$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าตัวแปรปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.892 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.972 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.985 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 1.000

ABSTRACT

Title : The User's Satisfaction with the Service System of the Dean office of the Faculty Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University.

Author : Ratchadaporn Panthawee

This research aims to 1) study the satisfaction of the users towards the service of the Dean Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences Chiang Mai Rajabhat university; 2) find the relationship between the service factor and the satisfaction of the users towards the service of the Dean office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat university and 3) find the factors affecting the satisfaction of the users towards the services of the Dean Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat university. The sample group consisted of 476 faculty members and students of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat university. The questionnaire was utilized to collect the data. The statistics using for analyzing were frequency, percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation. The collected data were analyzed by using Pearson Product Moment Correlation Coefficient, and multiple regression analysis using Stepwise method.

The research findings that revealed the users were satisfied with the services of the Dean Office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat university. The overall level was very high. ($\bar{X}=4.04$) Factors related to the services included : Service staff (X_1) ($r_1 = .892$), Service process (X_2) ($r_2 = .935$), Quality of service (X_3) ($r_3 = .941$), and Office environment (X_4) ($r_4 = .870$). There was a positive correlation between the satisfaction of the users and the service of the Dean office of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat university at the 0.01 level of significance. The correlation among four factors including the service officer (X_1), the service process (X_2), the quality of service (X_3), and the office environment (X_4) were statistically significant at 0.01 level with correlation coefficients were 0.892, 0.972, 0.985 and 1.000, respectively.