

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี
ผู้วิจัย : วารี เชื้อปรง และคณะ
ปีที่จัดพิมพ์ : 2551
แหล่งทุน : ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก มทส. และ (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป และบุคลากรสายวิชาการ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการภายใน จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,342 คน ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 884 คน บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และลูกจ้างประจำ 305 คน บุคลากรสายวิชาการ 137 คน และผู้รับบริการภายนอก จำนวน 89 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินความพึงพอใจ การบริการของส่วนการเงินและบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ Mann-Whitney U test และ Kruskal-Wallis H test และ (3) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมของผู้รับบริการภายใน มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 3.75$ 3.56 และ 3.56 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด สำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้าน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ส่วนด้านกระบวนการและระบบการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ผู้รับบริการภายนอกมีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.02$ 3.81 และ 3.79 ตามลำดับ)

3. ผู้รับบริการภายในและผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้รับบริการภายนอก มทส. มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการภายใน มทส.

4. นักศึกษา บุคลากรสายปฏิบัติการฯ และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของส่วนการเงินและบัญชีโดยภาพรวมทุกด้านและภาพรวมแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้รับบริการภายใน มทส. ทุกประเภทมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายวิชาการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ นักศึกษา และบุคลากรสายปฏิบัติการฯ ตามลำดับ