

ชื่อเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการทางวิชาการสำหรับนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ชื่อผู้วิจัย สมาน ถาวรณา และ รังสิณี สุกนธปฎิมา
ปีที่วิจัย 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานฝ่ายวิชาการและวิจัย แบ่งเป็น 2 คุณลักษณะคือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาและสายวิชา จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นจำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของการบริการงานวิชาการและวิจัย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยใช้ Z-test และวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way ANOVA) ในกรณีที่พบค่าความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัยโดยรวมสูงกว่าปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการและด้านคุณลักษณะของการบริการงานวิชาการสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายวิชาการและวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะพบว่าคุณลักษณะของผู้ให้บริการ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคุณลักษณะของการบริการฝ่ายวิชาการและวิจัยนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นักศึกษาแต่ละสายวิชามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิชาการและวิจัยโดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การปรับปรุงงาน และการให้บริการทางวิชาการ