

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 3) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์และนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 120 คน และนักศึกษาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 356 คน รวมทั้งสิ้น 476 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และสภาพแวดล้อมของสำนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ =4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $\bar{X}$ =4.08) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.07) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.04) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X}$ =4.00)

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ 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

3. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าตัวแปรปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $X_1$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.892 สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 79.5 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $X_2$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.972 สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 94.5 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ( $X_3$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.985 สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 97.0 และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ( $X_4$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 1.000 สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 100.0

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานคณบดีมีการบริหารจัดการภายในสำนักงานเป็นระบบการทำงานที่ชัดเจน มีสภาพแวดล้อมของการบริการและบรรยากาศที่น่าพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการมีความพร้อมและกระตือรือร้นต่อการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย (2533) ที่กล่าวว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลทั่วไป เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้การของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการบริการ และความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มี 1 ตัว คือ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับชมพูสุข ต้นพานิชและคณะ (2555) ได้ศึกษาและพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย - ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านต่อไป ด้านความเสมอภาคใน

การให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับ พัชรี ภูบุญอิม (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สมมติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของภานุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการบริหารดำเนินงาน 2) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาการบริการ และความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าทั้ง 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.1 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่าหากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความพร้อมและความเต็มใจใน

การให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ กิริยามารยาทดีงาม ไม่เลือกปฏิบัติในการบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

3.2 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่า หากสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีแบบฟอร์ม เอกสารบริการครบถ้วน แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการของงานชัดเจน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง การบริการของแต่ละฝ่ายสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

3.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่า หากสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ได้รับบริการทันต่อเวลา ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่า หากสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีทางเข้า-ออกสำนักงานได้สะดวก เข้าถึงง่าย สำนักงานมีที่นั่งรองรับบริการเพียงพอ สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ สำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี และเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการวิจัยของพัชรี ภูบุญอิม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการ สภาพแวดล้อม ตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 ( $R^2 = 0.702$ ,  $F = 161.891$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ควรมีการจัดฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการ และประทับใจผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรปรับปรุงระเบียบวิธีการศึกษาตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปใช้ศึกษาขยายผลในเรื่องเดียวกันนี้ให้ครบทุกคณะ ในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทุกคณะ ในสังกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้บริการในทางบวกให้มากที่สุด