

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืน และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 476 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายประกอบตาราง รวมทั้งสิ้น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ตัวแปรเกี่ยวกับการบริการเป็นตัวแปรทำนายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตอนที่ 5 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

μ	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน t – distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน F – distribution
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่คำนวณได้
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
.	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Adj R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยที่ปรับแก้ให้เหมาะสม
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

- R2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R2change แทน ค่า R2 ที่เพิ่มขึ้นเมื่อนำตัวแปรอิสระเข้าสมการ
SE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
X1 แทน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
X2 แทน ขั้นตอนการให้บริการ
X3 แทน คุณภาพการให้บริการ
X4 แทน สภาพแวดล้อมของสำนักงาน
Y แทน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	124	26.10
1.2 หญิง	352	73.90
รวม	476	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	356	74.80
2.2 21-30 ปี	22	4.60
2.3 31-40 ปี	75	15.80
2.4 41-50 ปี	19	4.00
2.5 50 ปีขึ้นไป	4	0.80
รวม	476	100.00
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม		
3.1 อาจารย์	120	25.50
3.2 นักศึกษา	356	74.80
รวม	476	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	356	74.80
4.2 ปริญญาตรี	-	-
4.3 ปริญญาโท	111	23.30
4.4 ปริญญาเอก	9	1.90
รวม	476	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.90 เพศชาย ร้อยละ 26.10 ระดับอายุส่วนมากต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 74.80 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 15.80 สถานะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นนักศึกษา ร้อยละ 74.80 รองลงมาเป็นอาจารย์ ร้อยละ 25.50 และระดับการศึกษาส่วนใหญ่อกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.80 รองลงมาคือปริญญาโท ร้อยละ 23.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในข้อคำถามรวมทั้ง 4 ด้าน

ลำดับ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
		\bar{x}	S.D.	
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.70	มาก
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.69	มาก
3	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.71	มาก
4	ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	4.08	0.71	มาก
รวม		4.04	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมทุกด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.04) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.08) และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 4.00)

เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ขอเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในแต่ละด้านและภารกิจดังตารางที่ 4.3 ถึงตารางที่ 4.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1)

	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.03	0.79	มาก
2	การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม	4.21	0.72	มาก
3	บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.94	0.86	มาก
4	การใช้วาจาสุภาพ กิริยามารยาทดีงาม	3.97	0.88	มาก
5	ไม่เลือกปฏิบัติในการบริการ	4.04	0.84	มาก
รวม		4.04	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแต่งกาย

สภาพเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) รองลงมาคือไม่เลือกปฏิบัติ ในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) และการใช้วาจาสุภาพ กิริยามารยาทดีงาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ (X_2)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	มีแบบฟอร์ม เอกสารบริการครบถ้วน	4.11	0.74	มาก
2	แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.07	0.76	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการของงานชัดเจน	4.05	0.77	มาก
4	มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.76	มาก
5	การบริการของแต่ละฝ่ายสะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง	3.98	0.82	มาก
รวม		4.07	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านขั้นตอน การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.16$) รองลงมาคือ มีแบบฟอร์ม เอกสารบริการครบถ้วน อยู่ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$) แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) และขั้นตอนการให้บริการของงานชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการของแต่ละฝ่ายสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3)

ด้านคุณภาพการให้บริการ		\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง	4.05	0.75	มาก
2	การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก	4.04	0.77	มาก
3	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.01	0.80	มาก
4	ได้รับบริการทันต่อเวลา	3.92	0.84	มาก
5	ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ	4.01	0.83	มาก
รวม		4.00	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) รองลงมาคือ การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4)

ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน		\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	สำนักงานเข้า-ออกได้สะดวก เข้าถึงง่าย	4.14	0.79	มาก
2	สำนักงานมีที่นั่งรองรับบริการเพียงพอ	3.99	0.87	มาก
3	สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ	4.13	0.78	มาก
4	สำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน	4.06	0.81	มาก
5	สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี และเหมาะสม	4.11	0.81	มาก
รวม		4.08	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

สำนักงานเข้า-ออกได้สะดวก เข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.14) รองลงมาคือ สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.13) สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี และเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.11) และสำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.06) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สำนักงานมีที่นั่งรองรับบริการเพียงพอ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.99)

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
X ₁	-	.774**	.806**	.666**	.892**
X ₂			.877**	.757**	.935**
X ₃				.742**	.941**
X ₄					.870**
Y					-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X₁) ($r_1 = .892$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X₂) ($r_2 = .935$) ด้านคุณภาพการให้บริการ (X₃) ($r_3 = .941$) และด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X₄) ($r_4 = .870$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ตัวแปรเกี่ยวกับการบริการเป็นตัวแปรทำนายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตารางที่ 4.8 ค่า Tolerance และค่า VIF ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการทั้งหมด 4 ด้านของการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตัวแปรพยากรณ์	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X ₁)	.328	3.052
ขั้นตอนการให้บริการ (X ₂)	.200	5.011
คุณภาพการให้บริการ (X ₃)	.182	5.503
สภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X ₄)	.393	2.546

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) มีความคลาดเคลื่อนยินยอม (Tolerance) ตั้งแต่ 0.182-0.393 และมีน้ำหนักองค์ประกอบความแปรปรวนที่สูงเกินความเป็นจริง (VIF) ตั้งแต่ 2.545-5.503 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีค่าความสัมพันธ์กันเองไม่สูงมากนัก เนื่องจากมีค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.10 และค่า VIF มีค่าไม่เกิน 10 ดังนั้นจึงไม่พบปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity ในตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว

ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว โดยให้ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นตัวแปรเกณฑ์ ดังแสดงในตารางที่ 4.9-4.10 โดยใช้สมการ $Y = 0.002 + 0.248x_1 + 0.252x_2 + 0.250x_3 + 0.248x_4$

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับการบริการทั้ง 4 ด้านของผู้ใช้บริการอันเนื่องมาจากการถดถอย

แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	p
การถดถอย	196.198	4	49.115	3.255.512.7	< 0.001
ความคลาดเคลื่อน	.0007	469	.000		
ผลรวม	196.462	473			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) ทั้ง 4 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้วิธี Stepwise

ตัวแปรทำนาย	R	R ²	R ² _{Adj}
X_1	.892	.795	.795
X_2	.972	.945	.944
X_3	.985	.970	.969
X_4	1.000	1.000	1.000

จากตารางที่ 4.10 พบว่าตัวแปรปัจจัยทั้ง 4 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.892 สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 79.5 ปัจจัยด้าน

ขั้นตอนการให้บริการ (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 โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้วยสถิติทดสอบ t-test ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ		t	P
	b	β		
ค่าคงที่	.763	-	9.813	.00
ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.814	.892	42.900	.00
R=0.892, R ² =0.796, SE=0.291				

จากตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า $\beta = 0.892$ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.892 โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 79.6 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.291 แสดงว่าปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X_1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ ถ้าเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ กิริยามารยาทดีงาม ไม่เลือกปฏิบัติในการบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์		t	P
	การถดถอยพหุคูณ			
	b	β		
ค่าคงที่	.505	-	8.027	.00
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	.871	.935	57.209	.00
R=.935, R2=0.874, SE=0.229				

จากตารางที่ 4.12 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า $\beta = 0.935$ สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.935 โดยปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 87.4 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.229 แสดงว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ มีแบบฟอร์ม เอกสารบริการครบถ้วน แบบฟอร์มต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการของงานชัดเจน มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง การบริการของแต่ละฝ่ายสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์		t	P
	การถดถอยพหุคูณ			
	b	β		
ค่าคงที่	.672	-	11.910	.00
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	.844	.941	60.812	.00
R=.935, R2=0.874, SE=0.229				

จากตารางที่ 4.13 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (X_3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า $\beta = 0.935$ สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.935 โดยปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_3) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 87.4 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.229 แสดงว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ

ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วน ถูกต้อง การรับข้อมูลมีหลายช่องทางและสะดวก การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ได้รับบริการทันต่อเวลา ห้องปฏิบัติการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือตลอดเวลาที่รับบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์		t	P
	การถดถอยพหุคูณ	β		
ค่าคงที่	.855	-	10.127	.00
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน	.782	.870	38.435	.00
R=.870, R ² =0.757, SE=0.317				

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่า $\beta = 0.870$ สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.870 โดยปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (X_4) สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 87.0 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.317 แสดงว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน (X_4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ สำนักงานเข้า-ออกได้สะดวก เข้าถึงง่าย สำนักงานมีที่นั่งรองรับบริการเพียงพอ สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย และเป็นระเบียบ สำนักงานมีบรรยากาศดี ไม่มีเสียงรบกวน สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี และเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

ตอนที่ 5 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตบริการดี เพื่อให้การเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกฝ่าย
- ควรมีการเพิ่มศักยภาพและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (N=8)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารทางด้านออนไลน์ เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น (N=2)

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรมีการปรับปรุงแบบฟอร์มที่ให้บริการของสำนักงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ (N=2)

ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงาน

- สำนักงานค่อนข้างแคบเกินไป (N=1)

