ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวรุจิเรข บริสุทธิบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ และการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนา และยกระดับมาตรฐานการบริการให้ดีขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555 จำนวน 138 คน ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ เพศหญิง อายุต่ำกว่า 21 ปี มีสัญชาติไทย ส่วนมากใช้บริการเรื่องของการบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติมากที่สุด

เมื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าในภาพรวมนั้น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการจำแนกตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากระดับมากได้ดังนี้ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในส่วนของหัวข้อย่อยเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับแรก มีดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแต่งกายของบุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดตามแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีต่อผู้ใช้บริการ และด้านการตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

นอกจากนี้ หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง และการแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นหัวข้อย่อยของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customers Satisfaction Towards One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University

Author Miss Ruchirek Borisuthipandit

Degree Master of Business Administration (Marketing)

Independent Study Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to explore customers satisfaction towards One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University according to the five aspects of the Service Quality theory; Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy and Responsiveness. The results of this study will be used as tools to improve, develop and standardize the service quality of the center. Samplings were identified to 138 people who visited One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University for services during March 2011 to March 2012. Data was collected by questionnaires and was analyzed by the descriptive statistic, consisting of frequency, percentage and means.

The survey showed that the respondents mostly were categorized to the campus insiders as international undergraduate degree program students, Thai female, aged below 21 years-old. They mainly visited One-Stop Service Center of International College for the International Undergraduate Degree Program Admission service.

When we surveyed on the customers' satisfaction towards One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University, in overall aspects it is found out that the customers had a high-level satisfaction towards the perceived service from the center. When we asked the customers to rate their satisfaction according to the five aspects of the Service Quality, they also rated their satisfaction at the high level for all aspects namely; Tangibility, Responsiveness, Empathy, Assurance and Reliability respectively.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

The sub-aspects of Service Quality which the respondents satisfied in the first rank, they were as follows. In Reliability aspect, the respondents satisfied most on the sincerity of staff to accept the mistakes. In Assurance aspect, the respondents satisfied most on the manners and courtesy of the staff. In Tangibility aspect, the respondents satisfied most on the appropriate and professional dress of the staff. In Empathy aspect, the respondents satisfied most on the staff's following up their problems until it is solved. In Responsiveness, the respondents satisfied most on One-Stop Service Center has various contact channels.

Besides, the sub-aspects of the Service Quality which the respondents rated as a moderate satisfaction are the notification of the changing schedule and the announcement/ examination result/ passing work as per schedule. These two sub-aspects were in the main Reliable aspects.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved