

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการและคุณภาพการให้บริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาวพิมพ์ภา อุ่นแก้ว
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เทียน เสรามัญ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : ธันวาคม 2550
- จำนวนหน้า : 81 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการและคุณภาพการให้บริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม จำนวน 80 ชุด เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่ใช้บริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาการแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การศึกษาครั้งนี้ได้เริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2550

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายคลังพัสดุน้อยมากทั้งในเรื่องระบบการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และระบบข้อมูลสารสนเทศ ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายจัดซื้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากเช่นกัน

สำหรับเรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยพัสดุ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือฝ่ายคลังพัสดุ เมื่อได้รับของแล้วควรเตรียมออกหมายเลข เก็บพัสดุไว้ในที่ปลอดภัย แยกเป็นหมวดหมู่พร้อมรหัสกำกับ และควรนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสามารถเปรียบเทียบและสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ส่วนฝ่ายจัดซื้อ ควรมีการแจ้งระยะเวลาการดำเนินการจัดซื้อ จัดซื้อด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และควรนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสามารถเปรียบเทียบและสืบค้นข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้นการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ จึงควรมีการจัดทำคู่มือแสดงขั้นตอนการให้บริการแจกแก่หน่วยงาน และลงเว็บไซต์ พร้อมทั้งอบรมผู้ใช้บริการให้มีความรู้ความเข้าใจให้มากยิ่งขึ้น

PAYAP UNIVERSITY