

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมของสำนัก  
บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาวชินารมย์ วรรณวงศ์
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : มิถุนายน 2544
- จำนวนหน้า : 63 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการปรับปรุง การให้บริการฝึกอบรมให้ดีขึ้น และเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถาม โดยรวบรวมประชากรผู้ให้บริการฝึกอบรมของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 253 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าทางสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 35 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ มีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมแล้วแต่โอกาส เคยมาใช้บริการฝึกอบรมจำนวน 1-2 ครั้ง ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับให้บริการฝึกอบรมจาก แผ่นพับ หรือเอกสาร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งเจ็ดด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากร ห้องฝึกอบรม เครื่องมือและอุปกรณ์ หลักสูตรฝึกอบรม สถานที่ติดต่อ และวัสดุสื่อสาร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านสถานที่ติดต่อ และด้านวัสดุสื่อสาร โดยผู้บริการระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่าผู้บริการระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ควรมีการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมที่ดีนี้ไว้ พร้อมทั้งเร่งขยาย พัฒนาหลักสูตรการให้บริการฝึกอบรมให้หลากหลายสาขา พัฒนาความรู้ความสามารถแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อรองรับการให้บริการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องร่มเงา บริเวณที่จอดรถ แสงสว่างภายในห้องฝึกอบรม ประกอบกับควรมีการรักษากลุ่มผู้บริการเดิมไว้ โดยมีการติดตามผลหลังจากให้บริการฝึกอบรมเป็นระยะๆ เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่เคยมาใช้บริการตลอดจนผู้บริการรายใหม่ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงอย่างเต็มที่ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ร่วมวิจัยและพัฒนา เป็นศูนย์ข้อมูลทางวิชาการเปรียบพร้อมด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพในระดับสากล และพร้อมที่จะเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ