

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ: 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้จัดทำ	: นางสาวอุษา เจริญพาณิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มีนาคม 2547
จำนวนหน้า	: 92 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการฝ่ายกิจการนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลปรับปรุงและพัฒนางานของฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ งานของฝ่ายกิจการนักศึกษา 15 งานๆ ละ 150 ชุด เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,250 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่) ะดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่ ด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งแสดงถึงการที่บุคลากรของฝ่ายกิจการนักศึกษา มีความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า สามารถสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีน้ำใจ มีความสามารถในการสื่อสาร ตลอดจนการเข้าใจและรู้จักนักศึกษา แต่ในส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ด้านอาคารสถานที่ การสื่อสารการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการบริการที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จัดให้กับนักศึกษา นั้นจะต้องมีการเข้าถึงลูกค้า มีการสื่อสารกระบวนการดำเนินงานที่ ชัดเจน จึงจะทำให้งานด้านบริการของฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นที่รู้จักมากขึ้น