

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3. เปรียบเทียบระดับการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4. ศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง เป็นอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดย การแจกแจงความถี่ กำหนดค่าร้อยละ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่องานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 3 หน่วย และในแต่ละด้าน พบว่า

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อหน่วยบริหารและธุรการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อหน่วยการเงินและพัสดุ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง-มาก ส่วนด้านสภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อหน่วยทะเบียนและประเมินผล ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง-มาก

และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ที่มีต่อการให้บริการของงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้ง 3 หน่วย พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้ง 3 ด้าน โดย ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจมากกว่าอาจารย์และนักเรียน

ส่วนการเปรียบเทียบระดับการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจ ของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง ด้านลักษณะของงาน พบว่า ระดับการใช้บริการและระดับความพึงพอใจของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง มีความแตกต่างกัน โดยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับการใช้บริการ ทั้ง 3 หน่วย

The purposes of this research were to 1). study Teachers', Students' and Parents' Satisfaction on Office Services of Chiang Mai University Demonstration School, 2). compare their satisfaction outcome, 3). compare levels of services with their satisfaction and 4). study the problems and their comments on school office services in the academic year 2006. The instrument used in this research was a questionnaire for teachers', students' and parents' satisfaction on office services of the school analyzed for frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation using ANOVA.

The research findings of this satisfaction in 3 working sections and in each service segment were as follows:

The average level of satisfaction of Administrative section in service quality, state of services and personnel qualification was found.

The satisfaction of Financial and office material section in service quality, personnel qualification fell on a range of average level to high level. At the same time, the satisfaction on state of services was at average level.

The satisfaction of Registrar and evaluation section in service quality and state of services was at average level while the satisfaction on personnel qualification was at a range of average to high level.

When compared the satisfaction of teachers, students, and parents on office services in the three sections (Administrative section, Financial and office material section, and Registrar and evaluation section), the research result showed that the satisfaction of these three sections was significantly different at .001 stating more satisfaction from parents.

When compared levels of services with their satisfaction in the nature of each section itself, the research result yielded that the levels of services and their satisfaction from teachers, students, and parents was different showing high level on satisfaction over service used level in all three main sections.