

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท	9
ความเป็นมาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	9
สภาพการดำเนินงานของคณะสาธารณสุขศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	20
ความพึงพอใจ	20
ความต้องการ	26
ความคาดหวัง	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	34
หลักการบริการสมัยใหม่	35
คุณภาพของการบริการ	41

หัวข้อเรื่อง	หน้า
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	45
ความพร้อมในการให้บริการ	46
ความมีคุณค่าของการบริการ	48
ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	50
ความมีโมติเวชันในการบริการ	51
ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
กรอบแนวคิดในการศึกษา	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนาที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	70
ส่วนที่ 2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัย	108
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	113

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	15
2 โครงสร้างองค์กรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.....	16
3 โครงสร้างการบริหารงานคณะสาธารณสุขศาสตร์	17
4 ขั้นตอนการให้บริการ.....	47
5 กรอบแนวคิดการศึกษา	61



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่	หน้า
28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความ สนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ 98
29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้านความ มีไม่ตรีจิต ในการบริการ 99
30	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 100
31	ความถี่ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความ คิดเห็นของอาจารย์และนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
2	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	72
3	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมด้านความ พร้อมในการให้บริการ เป็นรายชื่อ	73
4	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมด้านความมี คุณค่าของการบริการ เป็นรายชื่อ.....	74
5	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	75
6	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมด้านความมี ไมตรีจิตในการบริการ เป็นรายชื่อ	76
7	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมด้านความมี ประสิทธิภาพของการดำเนินงานเป็นรายชื่อ	77
8	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนัก งานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน	78
9	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนัก งานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีสถานะต่างกัน	79

ตารางที่	หน้า
10	การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน 80
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน 81
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน 82
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความคุ้มค่าของการบริการของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน 83
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการ อย่างจริงจัง และจริงใจ ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน..... 84
15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความมีมติจริงใจในการบริการของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน..... 85
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ของผู้ใช้บริการที่มี อายุแตกต่างกัน 86
17	การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน 87
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวม 88
19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มี การศึกษาแตกต่างกัน 89

ตารางที่

หน้า

20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความมีคุณค่า ของการบริการ	90
21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ	91
22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ด้านความมีไม่ตรีจิต ในการบริการ	92
23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันด้านความมีประสิทธิภาพ ของการดำเนินงาน	93
24	การเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....	94
25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวม	95
26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้าน ความพร้อมในการให้บริการ	96
27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันด้าน ความมีคุณค่าของการบริการ	97

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 คำอำนาจำแนก ค่ำความเชื่อมั่นห้งลบั้บของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานกณบคิ คณะสาธาณศุขศาสตรั มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	130



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY