

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม" โดยได้มีการสรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานะระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน ของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวการศึกษา

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อพิจารณาความถูกต้อง และครอบคลุมในเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้คำแนะนำพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัย โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

1.4.1 รศ.ดร.รุ่งโรจน์ พุ่มริ้ว วุฒิศึกษา Doctor of Philosophy, University of New South Wales, AUSTRALIA. ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้าน โครงสร้างและเนื้อหา

1.4.2 รศ.ดร.เฉลิมพล ต้นสกุล วุฒิศึกษาปริญญาเอก สาธารณสุขศาสตรุษฎีบัณฑิต จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษากาการวิจัย

1.4.3 อาจารย์จรรุวรรณ วิโรจน์ วุฒิกการศึกษาปริญญาโท สาขาชีวสถิติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่ง อาจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ การวัดและการประเมินผลการศึกษา

1.5 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านชุดเดิม พิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (Index Of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาให้คะแนน โดยกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนนเท่ากับ + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ตรงตามจุดประสงค์

คะแนนเท่ากับ - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบวัดไม่ตรงตามจุดประสงค์

คะแนนเท่ากับ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือไม่
ใช้เกณฑ์พิจารณาค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเป็นข้อสอบที่มีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้

1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้วและนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 30 คน

1.7 นำแบบสอบถามไปหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation

1.8 นำแบบสอบถาม ไปหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ซึ่งได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ ครอนบาค (Cronba's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

1.9 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.10 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เพื่อวัดความคิดเห็นของนิสิตและอาจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ แบ่งแยกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ จำนวน 8 ข้อ ด้านความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงจัง จำนวน 11 ข้อ ด้านความมีโมติจิตในการบริการ จำนวน 6 ข้อ และด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมีโมติจิตในการบริการ ($\bar{X} = 3.55$) ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.53$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) ด้านความมีคุณค่าของการบริการ ($\bar{X} = 3.52$) ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงจัง ($\bar{X} = 3.52$)

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานสะดวก ง่ายต่อการหยิบใช้ ($\bar{X} = 3.61$) เวลาของการใช้บริการในสำนักงานฯ เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เสียเวลานาน ($\bar{X} = 3.57$) และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด และเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.55$)

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีคุณค่าของการบริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ผู้ให้บริการทุกคนมีบุคลิกลักษณะการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ($\bar{X} = 3.63$) มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อยประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.58$) และผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็น และข้อซักถามด้วยความตั้งใจ ($\bar{X} = 3.55$)

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.62$) มีผังแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.60$) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$)

1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 3.59$) และให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.57$)

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ มีความรู้ในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$) มีกิริยาวาจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.59$) และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.56$)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนตัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

ในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นอาจารย์ มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นนิสิต ทั้งโดยรวมและรายด้านทุก
ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึง
พอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความ
แตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คือ ด้านความมีไมตรีจิตในการบริการ รองลงมาคือด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ และ ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สนใจความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างจริงจัง มีความพร้อมในการให้บริการในด้านการจัดเก็บเอกสารในสำนักงานสะดวก ง่ายต่อการหยิบใช้ เวลาของการใช้บริการในสำนักงานฯ เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เสียเวลานาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด และเรียบร้อย ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เกรียงไกร รอยวิรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์ สาขาพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคตาม ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์สาขาพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ให้บริการที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณบดีให้การบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงในระดับเดียวกัน ให้ความสนใจ เอาใจใส่ในระดับที่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑนา เล็กสมบูรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการให้บริการขนส่งสินค้าในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นนิสิต ทั้งโดยรวมและรายด้านทุก

ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่อาจารย์มากกว่า ให้บริการแก่นิสิต เหตุผลนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีความใกล้ชิดกับอาจารย์ และเพื่อต้องการอำนวยความสะดวกในมารับบริการของผู้ที่เป็นอาจารย์อย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ พลอยคนัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่มีสถานเป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการให้บริการงานวิชาการของกองบริการการศึกษาสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพเป็นนิสิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการแก่ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกัน การให้การบริการก็แตกต่างกันตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จรรยาศิริ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มารับการบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาในระดับปริญญาโท ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณวุฒิสูงกว่าจะมีความรู้ความสามารถต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณา

มุ่งโนนบ่อ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (2549 : 49) พบว่า คณะกรรมการที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่ได้รับแตกต่างกันกับ คณะกรรมการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาทขึ้นไป รายได้ 4,000-6,000 บาท และรายได้ 6,001- 8,000 บาท ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีรายได้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพ เป็นอาจารย์ ซึ่งลักษณะของงานบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจะต้องอำนวยความสะดวก แก่คณาจารย์ให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร นันทวัน (2546 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ การบริการของการ ไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านต่าง ๆ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีบางข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การ ให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยังไม่ ประสพผลเท่าที่ควร ดังนั้น สำนักงานคณบดี ฯ ควรมีการปรับปรุงด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.1 ให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง

1.3 ให้บริการควรเอาใจใส่ต่อการมาใช้บริการในสำนักงานของอาจารย์ และ
นิสิต อย่างเท่าเทียมกัน

1.4 ต้องการให้การบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน

1.5 ควรให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติ ให้มากกว่าที่เดิมเพื่อ
ความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น

1.6 ควรมีการปรับปรุงเอกสาร แบบฟอร์มให้มีความทันสมัยหรือใช้ระบบ
คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ในการ
ปฏิบัติงานของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวิธีการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้การ
บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม