

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัย นันทิดา จิตมาส

ปริญญา บธ.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานะ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ และนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 291 คน ที่ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t -test และ F -test และเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีของ LSD โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผลของการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมีมติริจิตในการบริการ ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความมีคุณค่าของการบริการ และด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีข้อมูลส่วนตัวแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีข้อมูลส่วนตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะบดีฯ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะบดีฯ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ผู้รับบริการที่มีอายุ 20-30 ปี และผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดีฯ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะเป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีสถานะเป็นนิสิต

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานฯ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษากว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับปริญญาโท

2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะบดีฯ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 8,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน โดยภาพรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาทขึ้นไป รายได้ 4,000-6,000 บาท และรายได้ 6,001-8,000 บาท

3. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ส่วนใหญ่มีคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใจ และให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการด้วยดี เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจนิสิต การทำงานรวดเร็วเป็นระเบียบ ตรงตามขั้นตอน และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE Satisfaction of the recipients in the office of the Dean of service Faculty of Public Health, Mahasarakham University.

AUTHOR Miss Nanthida Chittamat **DEGREE** : M.B.A

ADVISOR Assist. Prof. Dr. Saowaluck Kosolkitti-Amporn

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

This research was aimed to study the satisfactions of the recipients in the office of the Dean of service and to compare the satisfaction of service subscribers in the Dean office, Faculty of Public Health, Mahasarakham University by gender, age, status, level of the highest education and income per month. Also, suggestion about satisfaction of service from recipients was studied. The sample were 291 faculty members and students of Faculty of Public Health, Mahasarakham University which recruited through stratified random sampling and convenience sampling. Data collection tools were developed by researches. Frequency, Percentage an average and standard deviation were used to analyze data. Hypotheses were tested by *t*-test, *F*-test and compare a pair using LSD with level of statistical significance at .05. Finding were as follows :

1. Satisfaction of the recipients with overall 5 aspects of service in the office of the Dean was high. More specifically, the satisfaction with each aspect of service ; the good will in service, efficiency, availability of service, the value of service, the interest and sincere attention for providing service was also high.

2. Results from comparison of the satisfaction in the office of the Dean of service, Faculty of Public Health, Mahasarakham indicated that the recipients having different personal factors had overall significant difference in satisfaction at .05 level. When each aspect of service was compared, it found that :

2.1 Respondents with different gender had no significant difference in satisfaction at .05 level with both overall and each aspect of service provided in the office of the Dean, Faculty of Public Health, Mahasarakham University.

2.2 Respondents with different age had significant difference in satisfaction at .05 level with both overall and each aspect of service provided in the office of the Dean, Faculty of Public Health, Mahasarakham University. Respondents with over 40 years of age had more overall satisfaction than those having age < 20 years, 20-30 years and 31-40 years.

2.3 Respondents with different status had significant difference in satisfaction at .05 level with both overall and each aspect of service provided in the office of the Dean, Faculty of Public Health, Mahasarakham University. Respondents who were faculty members had more overall satisfaction than students.

2.4 Respondents with different highest education levels had significant difference in satisfaction at .05 level with both overall and each aspect of service provided in the office of the Dean, Faculty of Public Health, Mahasarakham University. Respondents having doctoral degree had more overall satisfaction than those having lower bachelor degree, bachelor degree and master degree.

2.5 Respondents with different income per month had significant difference in satisfaction at .05 level with both overall and each aspect of service provided in the office of the Dean, Faculty of Public Health, Mahasarakham University. Respondents having monthly income higher than 8,000 baht had more overall satisfaction than those having lower 4,000 baht, 4,000-6,000 baht and 6,001-8,000 baht.

3. Suggestion on service provision in the office of the Dean found that majority of the respondents gave comments that staff looked good with smiling, provided good advice, paid attention and steps. Also staff had enthusiasm to give service.