

Received: 23 Oct 2018, Revised: 14 Jan 2019,

Accepted: 1 Feb 2019

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตที่มีต่อการให้บริการการศึกษา
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เทพพร ดงเรืองศรี^{1,*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี โดยใช้สูตรของ Yamane และสุ่มอย่างง่าย จำนวน 234 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า 1. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.58$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการ ให้บริการ ($\bar{x} = 3.57$) 2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r_1 = 0.242$) ระบบ การบริการ ($r_2 = 0.139$) สภาพแวดล้อม ($r_3 = 0.163$) คุณภาพการให้บริการ ($r_4 = 0.176$) ระยะเวลาบริการ ($r_5 = 0.196$) และความสะดวกในการบริการ ($r_6 = 0.196$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคิดเห็น นิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต การให้บริการการศึกษา

¹นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติการ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

*Corresponding author: tete00007@hotmail.com

Original Article

The Opinions of Students in Bachelor of Public Health Program on Education Service in Faculty of Public Health, Mahasarakrm University

Thepporn Dongruangsri^{1,*}

Abstract

This research aimed to study the opinions of students in Bachelor of public health program on education service, Faculty of public health, Mahasarakham university. The sample was Bachelor of public health program using 234 Yamane formulas and simple random sampling. Data collection tools are questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results showed that: 1. Students was satisfied with the service of Faculty of Public Health. Mahasarakrm university Overall, it was at a high level. ($\bar{X} = 3.57$) On the other hand, it was found that the highest mean is the management of the operation. ($\bar{X} = 3.59$) Second is the implementation. ($\bar{X} = 3.58$) and technology. ($\bar{X} = 3.57$) respectively. The lowest mean is the service aspect ($\bar{X} = 3.57$). 2. Factors related to services include: Personality of the officer ($r_1 = 0.242$) Service system ($r_2 = 0.139$) environment ($r_3 = 0.163$) Quality of service ($r_4 = 0.176$) Service period ($r_5 = 0.196$) And the service ($r_6 = 0.196$). Positive correlations with students' satisfaction toward the service of the Faculty of Public Health Mahasarakham University at the 0.01 level of significance.

Keywords: Opinions, Bachelor of Public Health Program, Educational Services

¹Educator, Practitioner Level Faculty of Public Health, Mahasarakham University

*Corresponding author: tete00007@hotmail.com

บทนำ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีนโยบายที่จะพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ จึงได้จัดทำโครงการใหม่ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 โดยกำหนดแผนงานพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพไว้เป็นแผนงานสำคัญ มีพัฒนาการมาจากโครงการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ เมื่อ พ.ศ. 2540 ได้มีการดำเนินการโครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตเพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุขระดับชุมชนของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระหว่างกระทรวงสาธารณสุข (วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดขอนแก่น) กับคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีการยกย่องหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตขึ้น ใน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2543 มีการดำเนินการยกย่องหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (ส.ม.) พ.ศ. 2546 มีข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยมหาสารคามและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง โครงการความร่วมมือจัดการศึกษาแบบบูรณาการด้านสาธารณสุขศาสตร์เพื่อพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพในระบบบริการสาธารณสุข โดยมีนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) โปรแกรมภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์) รุ่นที่ 1 และหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรมภาคพิเศษ รุ่นที่ 1 และ พ.ศ. 2547 เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรสาธารณสุข-ศาสตรดุษฎีบัณฑิต

งานวิชาการ ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาเพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันทางวิชาการทำหน้าที่ในการผลิตผลงานทางวิชาการ การสร้างนักวิชาการและการใช้

ผลงานวิชาการให้เกิดประโยชน์กับสังคมเป็นหลัก ส่วนการบริการวิชาการ คือ การบริหารกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน และการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ การจะผลิตบัณฑิตที่ทรงคุณวุฒิ มีความสมบูรณ์ด้านวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ เพื่่อออกไปรับใช้ และพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดสภาพแวดล้อมที่จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนการสอนและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้ถึงขีดสุด ดังนั้นการบริการด้านวิชาการให้แก่บัณฑิต จึงมีความสำคัญในอันที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาได้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของคนและสังคม¹

ปัจจุบันการจัดระบบการศึกษาให้ได้มาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐบาลพยายามส่งเสริมให้เกิดและมีการพัฒนาให้มากขึ้น มหาวิทยาลัยทุกแห่ง ได้มีการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งสิ่งหนึ่งที่เป็นเครื่องมือชี้วัดคุณภาพการศึกษา คือ การประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอนโดยนักศึกษา เพื่อให้ผู้สอนได้ทราบถึงความรู้สึกและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์แต่ละท่าน นอกจากนี้การประเมินการสอนจะเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนาคุณภาพการสอนให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยคุณลักษณะและพฤติกรรมการสอนของอาจารย์เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเรียนการสอนของนักศึกษาอย่างยิ่ง ซึ่งการสอนที่ดี คือ การสอนให้นักศึกษาเรียนได้ดี มีวินัยในการเรียน มีกระบวนการคิดวิเคราะห์และสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้²

การถ่ายทอดความรู้เป็นสิ่งสำคัญ อาจารย์ผู้สอนจะต้องมีความพร้อมที่จะสอนทั้งในเนื้อหา และเทคนิควิธีการสอนเพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องและน่าสนใจ รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ให้นักศึกษา

ได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การกระตุ้นให้สนใจเรียน เปิดโอกาสให้ซักถามเมื่อมีปัญหา ถ้าอาจารย์ขาดเทคนิคพฤติกรรมการสอนที่ดีย่อมทำให้บรรยากาศการเรียนรู้น่าเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ ขาดความสนใจที่จะเรียนรู้คุณลักษณะของอาจารย์ผู้สอนที่ดีนั้น คือ เป็นผู้ให้ความอบอุ่น มีความเข้าใจผู้เรียน มีคุณธรรม มีความยุติธรรมและเป็นกัลยาณมิตรของผู้เรียน เป็นผู้มีความรู้และเข้าใจธรรมชาติของกระบวนการเรียนรู้ และสามารถที่จะจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนผู้สอน จะต้องมียุทธวิธีประเมินผลที่สามารถบอกได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ได้เกิดขึ้นจริง³

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์ คือ ผลิตและพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุขศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในการจัดการบริการระดับชุมชนอย่างมีบูรณาการมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ภายใต้พันธกิจ ดังนี้ 1) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพสาธารณสุข 2) วิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ 3) บริการวิชาการด้านสุขภาพร่วมกับชุมชนที่สอดคล้องกับภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น 4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านสุขภาพ

การบริการการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อทราบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการการศึกษา และเพื่อพัฒนาการบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาการบริการการศึกษา สอดคล้องกับ

ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตมีต่อการบริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร เป็นนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต ระบบ 4 ปี (จันทร์ – ศุกร์) ระบบปกติ และระบบพิเศษ และระบบเทียบเข้า (เสาร์-อาทิตย์) ห้องเรียนมหาสารคาม อุดรธานี อุบลราชธานี และนครราชสีมา ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคปลาย/2559 จำนวน 600 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยกำหนดชั้นภูมิเป็นสาขาวิชา และสุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาตามสัดส่วนของประชากร กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane⁴ โดย กำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวน 234 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการซึ่งประกอบด้วย 1.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 1.2 ระบบการบริการ 1.3 สภาพแวดล้อมในการบริการ

1.4 คุณภาพการให้บริการ 1.5 ระยะเวลาการให้บริการ 1.6 ความสะดวกในการบริการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการการให้บริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ 2.2 ลักษณะการให้บริการ 2.3 การบริการดำเนินงาน 2.4 เทคโนโลยีกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี โดยลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกับนิสิตระดับปริญญาตรี นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริการซึ่ง ประกอบด้วย 1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 2. ระบบการบริการ 3. สภาพแวดล้อมในการบริการ 4. คุณภาพการให้บริการ 5. ระยะเวลาการให้บริการ 6. ความสะดวกในการบริการ และวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการการให้บริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนการดำเนินการ 2) ลักษณะการให้บริการ 3) การบริการดำเนินงาน 4) เทคโนโลยี กรอบแนวคิดในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี สภาพปัจจุบัน ปัญหา ของระบบการทำวิทยานิพนธ์ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยการเขียนแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. นิสิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการบริหารดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.59$) รองลงมาคือด้านการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.58$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{x} = 3.57$) 2. ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ($r_1 = 0.242$) ระบบการบริการ ($r_2 = 0.139$) สภาพแวดล้อม ($r_3 = 0.163$) คุณภาพการให้บริการ ($r_4 = 0.176$) ระยะเวลาบริการ ($r_5 = 0.196$) และความสะดวกในการบริการ ($r_6 = 0.196$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.1 นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการบริหารดำเนินงานด้านการดำเนินการด้าน เทคโนโลยีและด้านลักษณะการให้บริการการได้ผลการวิจัยดังกล่าวนี้สามารถอธิบายได้ว่า คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทั้งในเรื่องการบริหารดำเนินการ เช่น มีเวลาเปิด – ปิด ที่เหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมภายในมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการ จัดเป็นสัดส่วนและสะดวกในการติดต่อ เป็นต้น ด้านการ

ดำเนินการ เช่น ขั้นตอนการขอทำบัตร ประจำตัว นักศึกษารวดเร็ว ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง internet ง่าย รวดเร็ว และถูกต้อง ของการตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการลงทะเบียนเป็นอย่างดี การจัดเวลาเรียนของแต่ละวิชามีความเหมาะสม การเปิดหมู่เรียนแต่ละวิชามีความเพียงพอแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความชัดเจน ขั้นตอนการขอ – รับหนังสือทางการศึกษามีความรวดเร็วเหมาะสมขั้นตอนการยื่นคำร้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการศึกษารวดเร็ว ความถูกต้องในการออกหนังสือสำคัญทางการศึกษา เป็นต้น ด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบเว็บไซต์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความทันสมัยสามารถหาข้อมูลต่าง ๆ บนเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรวจสอบผลการเรียนแต่ละภาคการศึกษาได้อย่างถูกต้องสามารถตรวจสอบรายวิชาการลงทะเบียน ได้ผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว มีลำดับการใช้บริการที่ชัดเจน เป็นต้น ด้านลักษณะการให้บริการ เช่น มีความเต็มใจที่จะให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ให้ความสนใจนักศึกษาผู้มารับบริการเป็นอย่างดีมีความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอต่อหน้าที่ที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอและรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของนักศึกษาอย่างใจเย็นและสุภาพ เป็นต้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับชมพูชน ดันพานิช⁶ ได้ศึกษาและพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยพบว่า 1) ระดับการประเมินการให้บริการของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับน้อย – ปานกลาง 2) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและ

งานทะเบียนในทั้ง 7 ด้าน พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านต่อไป ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีรองลงมาคือ ด้าน ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ด้านความเสร็จสมบูรณ์ของ การให้บริการกับด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับจริยาสุตกระโทก, ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐภณ สุเมธอติคม⁷ ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มทะเบียนและประมวลผลด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับพัชรี ภูบุญอิม⁸ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม โดยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่ไม่สอดคล้องกับชาลินี พลดีลาและคณะ⁹ ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลาง โดยเรื่องการ ให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดี ด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผลการเรียนของเจ้าหน้าที่ สำนัก

ส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหา ด้าน การเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่า ๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับ อังคณา ศรีมูลตรี ที่ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระดับ ปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ระบบปกติ และระบบพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยส่วนรวม และจำแนกตามเพศ ระบบการศึกษา และสาขาวิชา มีความพึงพอใจโดยส่วนรวมและราย ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านเวลาให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านข้อมูลและด้านบุคลากรตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับดรุณี คงสุวรรณ¹¹ ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหงในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และไม่ สอดคล้องกับบังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์¹² ได้ศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ พบว่า การศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ

บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง และ สอดคล้องกับवलลภ สงวนศักดิ์¹³ ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้านพบว่า นักศึกษารับรู้คุณภาพการให้บริการทุกด้านในระดับมาก โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการ คณะ สาธารณ สุข ศาสตร์ มหาวิทยาลั ยมหาสารคาม จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัย ด้าน ระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้าน ระยะเวลาการให้บริการ และปัจจัย ด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ พึงพอใจของนักศึกษาต่อการ ให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยแสดงว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01หมายความว่า หากเจ้าหน้าที่คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม มีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะแสดงกิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสมี ความสนใจและเต็มใจในการให้บริการทุกครั้งมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการใน ระดับสูง จะ มีผลทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามในระดับสูงด้วย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องการกับการ วิจัยของพัชรี ภูบุญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคามซึ่ง พบว่า ตัวแปรด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 ปัจจัยด้านระบบการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่าคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระบบการ

บริการที่ดี เช่น ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว จะมีผลทำให้นักศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของพัชร ภูบุญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งพบว่าตัวแปรด้านระบบการบริการความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่าย มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอในการให้บริการ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ รวมทั้ง มีการปรับปรุงบรรยากาศโดยรอบสำนักงานให้มีบรรยากาศที่ดี สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจ ของนักศึกษา ทำให้นักศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ของ คณะ สาธารณ สุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการวิจัยของพัชร ภูบุญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่ง

พบว่า ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการ 87 บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่าคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้กับนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่ตรงตาม ต้องการ และคุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนในการ บริการที่ชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำแก่นักศึกษาที่ชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาได้รับประโยชน์มากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะทำให้นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับการวิจัยของพัชร ภูบุญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.5 ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า หากปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการ ให้บริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว เช่น การบริการเป็นไป

ตามลำดับขั้นตอน มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีความต่อเนื่องในการรับบริการ และระยะเวลา รอคอยการให้บริการมีความเหมาะสมจะทำให้ นักศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคามมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ การศึกษาของพัชร ภูบุญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของนิสิตเกี่ยวกับการ บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งพบว่า ตัวแปร ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิง บวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการ บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ การศึกษา ของวิชัย ธิโวณา¹⁴ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการส่งผล ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่อย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ตามลำดับ 3. เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้าน คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการ ให้บริการและปัจจัยด้านความสะดวกในการ บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การ ให้บริการคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพของ

เจ้าหน้าที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการคณะสาธารณสุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ0.01ส่วนปัจจัยด้านระบบการ บริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้าน คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลา การ ให้บริการ และปัจจัยด้านความสะดวกในการ บริการ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัย ด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ อันได้แก่ การแต่ง กายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะแสดง กิริยามารยาทสุภาพ และอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสมีความสนใจและเต็มใจในการ ให้บริการทุกครั้งและมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะส่งผล ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของคณะสาธารณสุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น คณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของ เจ้าหน้าที่ เช่น มีการอบรมเรื่องบุคลิกภาพใน การ ให้บริการ การศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่มีการ บริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อให้พนักงานนำมา เป็นแบบอย่าง และเป็นการสร้างความตระหนักใน การบริการให้มากขึ้น มีการสร้างแรงจูงใจในการ ให้บริการ เช่น ให้รางวัลตอบแทนพนักงานที่ ให้บริการดีเด่น เป็นต้น หากพนักงานบริการดี มี บุคลิกภาพในการ บริการที่ดีก็จะส่งผลต่อความพึง พพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามติ มากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ การ ศึกษาวิจัยของวิชัย ธิโวณา¹⁴ ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนัก ทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้าน บุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้าน ผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการ บริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาพัชร ิบุญญอิม⁸ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านระบบการบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้าน ระยะเวลาการ ให้บริการ และปัจจัยด้านความ

สะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้นควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น กำชับเรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่อง กิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2560 และงานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากผู้บริหาร อาจารย์ และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมา ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามและเข้าร่วมในการวิจัยในครั้งนี้ จนกระทั่งผู้ศึกษาค้นคว้าสามารถศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบ

ผลสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์ของการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้แก่ ผู้วิจัยอันส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการดำเนิน ชีวิต และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เอกสารอ้างอิง

1. ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. ความรู้คู่คุณธรรม : รวมบทความเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมและการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2542.
2. อุทุมพร จามรมาน. การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา ม.ป.ท. : ม.ป.พ.; 2542.
3. สุรางค์ ไคว์ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2541.
4. อีรุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วิทยาออฟเซตการพิมพ์; 2550.
5. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2545.
6. ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ. การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. รายงานการวิจัยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม; 2555.
7. จริยา สุตกระโทก, ขนิษฐา วิชัยดิษฐ์ และณัฐณ สุเมธอริคม. ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; 2552.
8. พัชรีย์ ภูบุญอิม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนัก ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2558.
9. ซาลินี พลดีลา และคณะ. ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยจันทรเกษม; 2551.
10. อังคณา ศรีมูลตรี. ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ระบบปกติและระบบพิเศษ ต่อการให้บริการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัย การศึกษาอิสระปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต; 2548.
11. ดร.ณิ คงสุวรรณ. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและ 92 ทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549; 9(ฉบับพิเศษ): 79 – 97.
12. บังอร รัตนมณีและกันยา เจริญศักดิ์. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ งานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2553; 1(1): 21-28.

13. วัลลภ สงวนศักดิ์. คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตามการรับรู้ของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย; 2554.
14. วิชัย ธิโวณา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล นครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2550.