

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Expectations and Perceptions of Service Quality of the Planning and
Treasury Policy Group Division, Faculty of Public Health:
Mahasarakham University

อนันต์ แพงจันทร์^{1*} นีรมล จำนางศรี¹ มธรรดา ลิงสุธรรม¹ ธัญญธร พัวพิทยาร¹
ลลิตตา หินเทา¹ และศศิธร เทียมมาลา¹

Anan Paengjan^{1*}, Niramom Jomnongsree¹, Mathurada Singsutham¹, Thanyadhorn Puapittayadhorn¹,
Lalitta Hintao¹ and Sasithon Temmala¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน ที่ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินความต้องการจำเป็นด้วยการเรียงลำดับคะแนนด้วยวิธี Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.03$) 2) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.03$) และ 3) เมื่อนำค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ได้ดังนี้ ด้านระบบการดำเนินการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}=0.050) รองลงมา คือ ความต้องการคุณภาพการบริการด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}= 0.048) ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ (PNI_{Modified}=0.036) ด้านผลงานของการดำเนินงาน (PNI_{Modified}=0.032) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลงานของการดำเนินงาน (PNI_{Modified}=0.029)

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการ

Abstract

This research is a survey research aiming to prioritize the needs of service users towards the quality of service of the Policy, Planning and Treasury Division. Faculty of Public Health Mahasarakham University. The sample group was students of the Faculty of Public Health The sample size of 317 people was obtained by stratified sampling and convenient sampling. The instrument used was a questionnaire asking about the survey of the needs and quality of services of the Policy Planning and Treasury Group, Faculty of Public Health. Mahasarakham University The statistics used were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. and assessment of needs by using the Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) method. The results showed that 1) the level of service quality expectations Overall, it was at the highest level ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.03$) 2) The level of perception of service quality. Overall, it was at a high level ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.03$) and 3) The average perceived quality of service to prioritize the need as

¹ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม 44150

¹ Faculty of Public Health, Mahasarakham University, Mahasarakham, 44150

*Corresponding author: e-mail: anan.pae@msu.ac.th

Received: March 7, 2022, Accepted: May 18, 2022, Published: September 4, 2022



follows: the operational system ranked first, with the need for essential (PNI_{Modified} = 0.050), followed by the service quality requirement. operational efficiency There are essential requirements (PNI_{Modified} = 0.048), service personnel (PNI_{Modified} = 0.036), performance (PNI_{Modified} = 0.032), and lastly, performance (PNI_{Modified} = 0.029).

Keywords: Participants' Needs, Expectations, perceptions, service quality

บทนำ

การบริหารงานในองค์กร จะต้องอาศัยทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) หลายอย่าง จึงจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ องค์กรหรือหน่วยงานใดขาดทรัพยากรการบริหารหรือมีทรัพยากรการบริหารที่ไม่มีคุณภาพ จะทำให้ประสิทธิภาพการบริหาร งานของหน่วยงานนั้นด้อยลงไป ในบรรดาองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารนั้น คนนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นองค์ประกอบที่เข้าไปสอดแทรกร่วมอยู่ในเกือบทุกขั้นตอนของการบริหารงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้ทรัพยากรบุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นั่นก็คือ ต้องบริหารงานให้ได้ทั้งในงานและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งการที่จะได้มาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนั้น จำเป็นต้องทำให้คนนั้นมีความพึงพอใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (นันทิตา, 2553)

สำนักงานเลขานุการคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางทำหน้าที่บริหารงานภายในของคณะ โดยมีการแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง และกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานิสิต ซึ่งเป็นงานสนับสนุนงานด้านวิชาการแก่นิสิตและคณาจารย์ ในส่วนราชการต่าง ๆ การทำงานของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รูปแบบการทำงานหลัก คือ งานบริการ ทั้งการให้บริการแก่คณาจารย์ ผู้บริหาร และนิสิตที่มาติดต่อราชการ รูปแบบการให้บริการก็จะแตกต่างกันไปตามภาระงานโดยตรงของบุคคลนั้น ๆ ทุกคนเป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นผู้รับบริการมาถึง เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงเมื่อตนเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้อื่น ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจ ความสะดวกใจที่จะติดต่อ ยิ่งถ้าสิ่งที่ได้รับจากการให้บริการสามารถนำไปขยายผลใช้ในการปฏิบัติงานต่อเนื่อง สร้างผลผลิตที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรที่ตนสังกัด การให้บริการที่ดี ย่อมเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้รับบริการทุกคน การให้บริการที่ดี ย่อมมาจากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมาจากผู้ที่มีจิตบริการนั่นเอง จากนั้นจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในคณะและกับบุคคลภายนอก ให้ตระหนักถึงความสำคัญและเรียนรู้เทคนิคเพื่อฝึกฝน พัฒนาการบริการของตน เพื่อผลของการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งในและต่างสายงาน ให้ผู้รับบริการประทับใจเกิดการบอกเล่าปากต่อปากถึงความประทับใจที่ได้รับจากการอำนวยความสะดวกและการบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะบดีฯ

องค์กรภาครัฐซึ่งถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศและจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบัน ส่งผลต่อการกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ต่างตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) และความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งก็คือ ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและความพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กัญญา, 2559) ซึ่งกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานเลขานุการคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีงานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มงานนี้ เช่น งานนโยบาย แผนและงบประมาณ งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน และงานคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนการปฏิบัติราชการ (กพร.) มีหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการ เช่น คณาจารย์ ผู้บริหาร และนิสิตที่มาติดต่อราชการ มีภาระหน้าที่ค่อนข้างยุ่งยาก หลายขั้นตอนในการให้บริการต่อผู้มารับบริการ ได้แก่ การเสนอขออนุมัติโครงการ การขอยืมเงินทรงรชการ การขออนุมัติไปราชการ การขอใช้เงินยืม การเบิก/จ่ายพัสดุ ฯลฯ เพื่อให้สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจอย่างไร้ที่ติกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง

ได้พยายามปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองและสนับสนุนความต้องการของผู้ที่มาติดต่อที่เพิ่มขึ้นและหลากหลายรูปแบบทุกปี โดยมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ และนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาให้บริการมากขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในฝ่ายให้มีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เนื่องจากเป็นการศึกษาที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาดังกล่าวน่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์และส่งผลให้การดำเนินงานการบริหารจัดการสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ประสบผลสำเร็จ เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะและช่วยพัฒนาศักยภาพ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง สำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ ให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของคณะฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

ประชากร คือ นิสิตระดับปริญญาตรีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2564 ชั้นปีที่ 1 – 4 ทั้งหมดจำนวน 1,848 คน (ข้อมูลจากงานพัฒนานิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ วันที่ 5 พฤศจิกายน 2564) โดยแบ่งออกเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 894 คน นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 343 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 282 คน และนิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 329 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 317 คน ดังนี้ นิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 154 คน นิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 59 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 48 คน และนิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 56 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการจัดทำแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปเป็นคำถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี สังกัดหลักสูตร มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 34 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบการตอบสนองคู่ (Dual-Response) สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพการบริการ แบ่งแยกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ 2) ด้านระบบการดำเนินการ จำนวน 8 ข้อ 3) ด้านผลงานของการดำเนินงาน จำนวน 8 ข้อ 4) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านความเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ มีระดับความคาดหวัง/การรับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดให้ 5, 4, 3, 2 และ 1 ค่ะแนตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

2. การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทั้งหมดโดยวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม ให้คำแนะนำพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาในการวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าการคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 แล้วจึงนำไปจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือนิสิตและอาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบแบ่งชั้น และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงทำแบบสอบถามเป็นแบบออนไลน์ โดยแปลงแบบสอบถามที่ออกแบบลงในกูเกิลฟอร์ม (Google Form) และส่งลิงก์ผ่านอีเมลของนิสิตและอาจารย์ โดยกำหนดระยะเวลาตอบกลับเป็นเวลา 30 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลการตอบกลับข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์มาแปลงเป็นข้อมูลที่จะนำมาคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลด้านระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยวิธี Priority Needs Index (PNI_{Modified}) และในกรณีที่ค่า PNI_{modified} เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ (อ้างอิงในสุวิมล, 2548) คำนวณโดยใช้สูตรดังนี้ หากค่าผลต่างของ (I – D) แล้วหารด้วยค่า D

โดย I หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพความคาดหวัง

D หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพตามการรับรู้จากการใช้บริการ

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ = (5 - 1) / 5 = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้จากการใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้แปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00, 3.41–4.20, 2.61–3.40, 1.81–2.60 และ 1.00–1.80 หมายความว่าคาดหวัง/การรับรู้ที่พอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

3. ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปจากการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการในรูปแบบปัจจุบัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการมาใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน โดยผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของนิสิตระดับปริญญาตรี โดยรวมที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นนิสิตเพศหญิง (ร้อยละ 65.93) เพศชาย (ร้อยละ 34.07) จำแนกตามชั้นปี พบว่า ส่วนใหญ่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 40.38) รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 29.34) ชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 18.29) ชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 11.99)

จำแนกตามหลักสูตร พบว่า หลักสูตรที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สังกัดหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (ร้อยละ 38.17) รองลงมา คือ หลักสูตร วท.บ.อนามัยสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 21.45) หลักสูตร วท.บ.โภชนศาสตร์ การกำหนดอาหารและอาหารปลอดภัย (ร้อยละ 20.19) และหลักสูตร วท.บ.อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ร้อยละ 20.19) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		นิสิตปริญญาตรี (N = 317)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	108	34.07
	หญิง	209	65.93
ชั้นปี	นิสิตปี 1	38	11.99
	นิสิตปี 2	93	29.34
	นิสิตปี 3	128	40.38
	นิสิตปี 4	58	18.29
สังกัดหลักสูตร	หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต	121	38.17
	หลักสูตร วท.บ.โภชนศาสตร์ การกำหนดอาหารและอาหารปลอดภัย	64	20.19
	หลักสูตร วท.บ.อนามัยสิ่งแวดล้อม	68	21.45
	หลักสูตร วท.บ.อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	64	20.19

2. ผลการสำรวจการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การวิเคราะห์สภาพความคาดหวังและสภาพการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้านโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{Modified}$) ในส่วนนี้ขอนำเสนอในรูปแบบตารางดังต่อไปนี้

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $S.D.=0.02$) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $S.D.=0.03$) และของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified} = 0.036$) เมื่อพิจารณาการประเมินสภาพความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงตามคะแนนประเมิน $PNI_{Modified}$ ที่สูงที่สุดด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ มีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความสามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย ($PNI_{Modified} = 0.057$) รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม มีมารยาท พุดจาสุภาพ ($PNI_{Modified} = 0.049$) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อการแต่งกายของผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม ($PNI_{Modified} = 0.009$) (ตารางที่ 2)

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านระบบการดำเนินการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, $S.D.=0.04$) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $S.D.=0.03$) และของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified} = 0.050$) เมื่อพิจารณาการประเมินสภาพความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงตามคะแนนประเมิน $PNI_{Modified}$ ที่สูงที่สุดด้านระบบการดำเนินการ มีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 คือ ข้อวิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($PNI_{Modified} = 0.080$) รองลงมา ข้อผู้การจัดระบบ และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ($PNI_{Modified} = 0.073$) และลำดับสุดท้าย คือ ข้อมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้มารับบริการ ($PNI_{Modified} = 0.019$) (ตารางที่ 2)

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านผลงานของการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $S.D.=0.02$) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $S.D.=0.02$) และของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับ

ความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified} = 0.032) เมื่อพิจารณาการประเมินสภาพความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงตามคะแนนประเมิน PNI_{Modified} ที่สูงที่สุดด้านผลงานของการดำเนินงานมีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 คือ ข้อมูลงานของการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ตามระเบียบ (PNI_{Modified} = 0.046) รองลงมา ข้อมูลงานมีความพึงพอใจต่อผลงานที่ได้รับจากการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน (PNI_{Modified} = 0.039) และลำดับสุดท้ายคือ ข้อมูลงานของการดำเนินงานที่ท่านได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (PNI_{Modified} = 0.017) (ตารางที่ 2)

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.19 , S.D.=0.03) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.00, S.D.=0.02) และของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified} = 0.048) เมื่อพิจารณาการประเมินสภาพความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงตามคะแนนประเมิน PNI_{Modified} ที่สูงที่สุดด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานมีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 คือ ข้อมูลในกรณีที่ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน ท่านสามารถได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ (PNI_{Modified} = 0.061) รองลงมา ท่านได้รับการบริการที่สะดวก สบาย และความรวดเร็วในการให้บริการ (PNI_{Modified} = 0.055) และลำดับสุดท้าย คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการ (PNI_{Modified} = 0.032) (ตารางที่ 2)

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.19 , S.D.=0.03) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.00, S.D.=0.02) และของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified} = 0.048) เมื่อพิจารณาการประเมินสภาพความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรียงตามคะแนนประเมิน PNI_{Modified} ที่สูงที่สุดด้านความเสมอภาคมีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 คือ ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริการที่เท่าเทียมกับผู้อื่น โดยไม่มีความลำเอียง (PNI_{Modified} = 0.037) รองลงมา มีการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ (PNI_{Modified} = 0.032) และลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มารับบริการเช่นเดียวกัน (PNI_{Modified} = 0.024) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนประเมิน PNI_{Modified} และลำดับของความต้องการจำเป็น คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ

ต้องการคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ								
1. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	4.08	0.74	มาก	3.90	0.69	มาก	0.046	4
2. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม มีมารยาท พุดจาสุภาพ	4.27	0.77	มากที่สุด	4.07	0.76	มาก	0.049	2
3. การแต่งกายของผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความเหมาะสม	4.32	0.72	มากที่สุด	4.28	0.71	มาก	0.009	8
4. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	4.35	0.72	มากที่สุด	4.18	0.71	มาก	0.041	5
5. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.72	มากที่สุด	4.22	0.69	มากที่สุด	0.031	6
6. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความสามารถสื่อสารให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย	4.27	0.72	มากที่สุด	4.04	3.72	มาก	0.057	1
7. การวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติหน้าที่	4.21	0.71	มากที่สุด	4.02	0.69	มาก	0.047	3
8. โดยภาพรวมของผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความซื่อสัตย์	4.33	0.74	มากที่สุด	4.26	0.74	มากที่สุด	0.016	7
รวม	4.27	0.02	มากที่สุด	4.12	0.03	มาก	0.036	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ต้องการคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้			PNI	ลำดับ
	X	S.D.	ระดับ	X	S.D.	ระดับ		
ด้านระบบการดำเนินการ								
9. การจัดระบบ และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.24	0.71	มากที่สุด	3.95	0.74	มาก	0.073	2
10. วิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.18	0.82	มาก	3.87	0.74	มาก	0.080	1
11. มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้มารับบริการ	4.19	0.83	มาก	4.11	0.72	มาก	0.019	8
12. ผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้	4.12	0.80	มาก	3.96	0.76	มาก	0.040	5
13. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.16	0.78	มาก	3.96	0.76	มาก	0.051	3
14. การจัดสถานที่ทำงานเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.24	0.77	มากที่สุด	4.05	0.80	มาก	0.047	4
15. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4.28	0.79	มากที่สุด	4.13	0.76	มาก	0.036	7
16. การให้บริการสามารถทำได้หลายหลายช่องทาง	4.24	0.78	มากที่สุด	4.09	0.78	มาก	0.037	6
รวม	4.21	0.04	มากที่สุด	4.01	0.03	มาก	0.050	
ด้านผลงานของการดำเนินงาน								
17. ผลงานของการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ตามระเบียบ	4.28	0.78	มากที่สุด	4.09	0.73	มาก	0.046	1
18. ผลงานของการดำเนินงานที่ได้รับสอดคล้องกับความคาดหวัง	4.21	0.80	มากที่สุด	4.08	0.77	มาก	0.032	3
19. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลงานที่ได้รับจากการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน	4.22	0.79	มากที่สุด	4.06	0.73	มาก	0.039	2
20. ท่านมีความมั่นใจ และไว้วางใจในข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับจากการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน	4.24	0.76	มากที่สุด	4.15	0.73	มาก	0.022	5
21. การดำเนินงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้	4.22	0.76	มากที่สุด	4.06	0.71	มาก	0.039	2
22. ผลงานของการดำเนินงานที่ท่านได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	0.76	มากที่สุด	4.14	0.71	มาก	0.017	6
23. ระดับความประทับใจที่ท่านได้รับมีผลต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	4.24	0.75	มากที่สุด	4.12	0.74	มาก	0.029	4
24. ในภาพรวมของผลงานที่ได้รับจากการบริการมีความน่าเชื่อถือ	4.26	0.75	มากที่สุด	4.19	0.76	มาก	0.017	6
รวม	4.24	0.02	มากที่สุด	4.11	0.02	มาก	0.032	
ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน								
25. ท่านได้รับการบริการที่สะดวก สบาย และความเร็วในการให้บริการ	4.23	0.81	มากที่สุด	4.01	0.78	มาก	0.055	2
26. มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ วัสดุ อย่างคุ้มค่าในการดำเนินงาน	4.16	0.81	มาก	4.00	0.77	มาก	0.040	4
27. มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อปริมาณงานในการให้บริการ	4.16	0.84	มาก	3.97	0.81	มาก	0.048	3
28. ในกรณีที่ท่านมาใช้บริการใกล้เวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน ท่านสามารถได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	4.17	0.81	มาก	3.93	0.77	มาก	0.061	1
29. ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการ	4.21	0.75	มากที่สุด	4.08	0.77	มาก	0.032	5
รวม	4.19	0.03	มาก	4.00	0.02	มาก	0.048	
ด้านความเสมอภาค								
30. มีการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างยุติธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	0.75	มากที่สุด	4.10	0.78	มาก	0.032	2
31. ท่านได้รับการบริการอย่างเสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่นที่มาใช้บริการเช่นเดียวกัน	4.24	0.80	มากที่สุด	4.14	0.78	มาก	0.024	5
32. ท่านได้การปฏิบัติภายใต้กฎ ระเบียบ กติกาเช่นเดียวกัน	4.28	0.75	มากที่สุด	4.17	0.76	มาก	0.026	3
33. หากไม่ได้รับการบริการที่เหมาะสมผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้	4.18	0.79	มาก	4.08	0.71	มาก	0.025	4
34. ท่านได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริการที่เท่าเทียมกับผู้อื่น โดยไม่มีความลำเอียง	4.23	0.75	มากที่สุด	4.08	0.74	มาก	0.037	1
รวม	4.23	0.02	มากที่สุด	4.11	0.03	มาก	0.029	

ผลการสำรวจความคาดหวังคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.=0.03) และการสำรวจคุณภาพการรับรู้การบริการอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.03) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของนิสิตและอาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง พบว่า มีความต้องการคุณภาพการบริการด้านระบบการดำเนินการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified} = 0.050$) รองลงมา คือ ความต้องการคุณภาพการบริการด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified} = 0.048$) ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ ($PNI_{Modified} = 0.036$) ด้านผลงานของการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.032$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลงานของการดำเนินงาน ($PNI_{Modified} = 0.029$) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนประเมิน $PNI_{Modified}$ และลำดับของความต้องการจำเป็น คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน

ต้องการคุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		ความหมาย	การรับรู้		ความหมาย	ความต้องการจำเป็น	
	(\bar{X})	S.D.		(\bar{X})	S.D.		PNI	ลำดับ
1. ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ	4.27	0.02	มากที่สุด	4.12	0.03	มาก	0.036	3
2. ด้านระบบการดำเนินการ	4.21	0.04	มากที่สุด	4.01	0.03	มาก	0.050	1
3. ด้านผลงานของการดำเนินงาน	4.24	0.02	มากที่สุด	4.11	0.02	มาก	0.032	4
4. ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน	4.19	0.03	มาก	4.00	0.02	มาก	0.048	2
5. ด้านความเสมอภาค	4.23	0.02	มากที่สุด	4.11	0.03	มาก	0.029	5
ภาพรวม	4.23	0.03	มากที่สุด	4.07	0.03	มาก	0.039	

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการสำรวจความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดังนี้

ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการจากการใช้บริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.=0.03) ส่วนระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.03) ซึ่งต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ทำให้เห็นคะแนนประเมินค่าความต้องการจำเป็น $PNI_{Modified} = 0.039$

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สามารถอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในเรื่องของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ รวมถึงบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของการบริการจะทำให้ผู้มาใช้บริการเข้าถึงบริการได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการเกิดการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิราภรณ์ และมัชฌิมา (2564) ที่ได้ศึกษาความความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมผลการศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อการบริการที่จะได้รับ รวมไปถึงความสามารถการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เป็นต้น ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤตล (2560) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอน ระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากความคาดหวังคือสิ่งที่สามารถคาดการณ์ หรือคาดคะเนไว้ล่วงหน้า เพื่อหวังว่าสิ่งที่ได้รับกลับมากจะเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่นักศึกษาภายในภาควิชา ล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์ 5 ปี ขึ้นไปในสายงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความชำนาญด้านการให้ข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย และชลธิศ (2560) ที่ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย พบว่า นักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยไทยมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ทางการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ด้านการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ของกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้มาใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการจะได้รับการให้บริการที่เหมือนกันทุกราย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติกับผู้ที่มาขอใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการให้บริการของผู้รับบริการเป็นการมาขอใช้บริการ และส่วนใหญ่งานที่ต้องการให้การบริการหรือให้การช่วยเหลือจะคล้ายคลึงกัน อีกทั้งเวลาในการติดต่อขอใช้บริการก็สะดวก มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน คือเปิดทำการตามวันเวลาราชการ ทำให้ผู้มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวรรณ และกาญจณัระวี (2562) ได้ทำการศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจาก เมื่อนักศึกษาผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการจะได้รับการให้บริการที่เหมือนกันทุกราย ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และสอดคล้องกับ นิกรณั (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข พบว่า นักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความสามารถตอบสนองการให้บริการได้ดี เข้าใจผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการและมีการอธิบายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสาและคณะ(2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อาชีวศึกษาวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีสุนทรินทร์ พบว่า นักศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีสุนทรินทร์ ซึ่งมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา

2. จากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านการรู้จักต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ให้บริการสามารถดูแลให้ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ รู้จักสำรวจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ และตอบสนองบริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาผู้ใช้บริการแต่ละคนให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา (2553) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์ชั้นปีแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์กลุ่มนักศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ด้านลักษณะกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ ด้านการให้ความมั่นใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

3. การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระบบการดำเนินการ ด้านผลงานของการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน และด้านความเสมอภาค โดยในทุกด้านมีความต้องการจำเป็นความคาดหวังที่สูงกว่าความต้องการจำเป็นการรับรู้ใน ทุกด้าน และสะท้อนให้เห็นว่าสภาพความคาดหวังของคุณภาพการบริการสูงกว่าสภาพการรับรู้คุณภาพการบริการในทุกด้านที่กำหนด จึงทำให้มีความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพในแต่ละด้านมากขึ้นน้อยแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซูไฮทีน (2562) พบว่า การประเมินบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน กรณีศึกษาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในขณะทำงานด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านอำนาจการ ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านแผนพัฒนาหมู่บ้าน ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจ ด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่าบทบาทที่เป็นจริงของคณะกรรมการหมู่บ้านมีความแตกต่างจากบทบาทที่ประชาชนมีความคาดหวัง เห็นได้จากค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของประชาชนที่มีต่อบทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านในพื้นที่อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ในขณะทำงานด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อวิเคราะห์ลงไปรายละเอียดและรายชื่อ พบว่ายังมีจุดที่ผู้วิจัยเห็นสมควรยกขึ้นมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีสมรรถนะในด้านการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคล และควรมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่อื่นสามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ด้านระบบการดำเนินการ ผู้วิจัยเห็นควรมีการปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติงานแทนกันของเจ้าหน้าที่และความพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบ One – Stop – Service

3. ด้านผลงานของการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยเห็นควรมีการกำหนดนโยบายหรือแผนงานของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการบริหารงาน ได้มีวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและสร้างความประทับใจ และเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร เพื่อรองรับการให้บริการที่ทันสมัย

4. ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ควรมีการปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการทำงานในเวลาพักเที่ยง โดยจัดเวรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลาพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องมาติดต่อกันในเวลาพักเที่ยง

5. ควรนำข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามไปทบทวนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการงานของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในแบบเจาะจง เฉพาะกลุ่มงานของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการแบบภาพรวมของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องว่ามีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหา แนวคิด อุปสรรคต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยอาจใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสนทนากลุ่ม

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่สนับสนุนโครงการวิจัยในครั้งนี้ โดยได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ส่งเสริมและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัญญา ทรัพย์พล. 2559. คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. กาญจนบุรี. 93 หน้า.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล. 2562. ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 15(2): 101-119.
- นฤตล คงทน. 2560. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal. 4(1): 192-210.
- นันทิดา จิตมาส. 2553. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. มหาสารคาม. 113 หน้า.
- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. 2560. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 6(1): 130-143.
- วชิราภรณ์ ทองคุ้ม และมัชฌิมา รัตนลัมภ์. 2564. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาชีพกรรมชีวการแพทย์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารวิชาการ ปชมท. 11(1): 131-140.
- สุกัญญา อิมลิมทาน. 2553. ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 114 หน้า.
- สุนิสา สำเร็จดี ศรีนยา พลสิ่งหยาญ และกิตติยา อาษากิจ. 2559. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อาชีวศึกษาวิทยาลัยพยาบาลราชชนนีสุนทร. วารสารข่าวสื่อสาร. 6(2): 21-32.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2548. กลยุทธ์ทางเลือกเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมและสมรรถภาพการวิจัยและประเมินของครูอาชีพในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการขับเคลื่อนสู่โรงเรียนฐานความรู้: การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบผสมบูรณ. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 18(2): 193-211.