

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



ณัฐวรรณ ครุฑสวัสดิ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ธันวาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล



ณัฐวรรณ ครุทสวัสดิ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ธันวาคม 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการจัดการ ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางณรงค์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภกร พงศบางโพธิ์)

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

ธันวาคม 2560



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดีได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรภา วัฒนาณรงค์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สละเวลาให้คำปรึกษา และคำแนะนำตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.นรา สมประสงค์, รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, รองศาสตราจารย์ ดร.โกศล มีคุณ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอาจารย์ ดร.สิริรัก ศุภอมรกุล อาจารย์ประจำโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ ที่กรุณาให้คำแนะนำแก้ไข และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลวิจัย และขอขอบคุณนักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท ได้แก่ เพื่อนนิสิต รุ่น 58 ทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาค้นคว้าเรื่อยมาจนประสบผลสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ผู้ซึ่งเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้ผู้วิจัยมีวันนี้ รวมทั้งครูอาจารย์ที่เคารพเป็นอย่างสูงทุกท่าน

ณัฐวรรณ ครูทสวัสดี

ชื่อเรื่อง: ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ญัฐวรรณ ครูทลสวัสดิ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา),
มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักศึกษา, การบริการการศึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ และด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษาโดยรวม และในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาทันตแพทย์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สถิติ t-test (Independent) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านในระดับปานกลาง 2) นักศึกษาชายและนักศึกษานักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3) นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการรับนักศึกษาใหม่ ไม่มีความแตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ และแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

Title: SATISFACTION OF STUDENTS TOWARD THE SERVICE OF EDUCATION DIVISION OF INTERNATIONAL DENTAL SCHOOL, FACULTY OF DENTISTRY, MAHIDOL UNIVERSITY.

Author: Nattawan Krutsawad, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration),
University of Phayao, 2017

Advisor: Associate Professor. Dr.Achara Whattananarong

Keywords: Satisfaction of Student, Education Service

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate and compare satisfaction of students toward the service of Education Division of International Dental School, Faculty of Dentistry, Mahidol University in the aspects of new student admission, enrollment registration, class and exam schedule and media preparation and education service classified by gender, class level, and academic achievement. The samples consisted of 48 students in the academic year of 2016. The instrument used in this study was a 5 rating scale questionnaire with reliability at .98. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, a t-test, one-way analysis of variance and LSD. The results of the study were as follows: 1) Students were satisfied with the service of Education Division in overall and each aspect at a moderate level. 2) There was no significant difference between satisfaction of male and female students on the service of Education Division in overall and each aspect. 3) There was a significant difference among satisfaction of students studying in different class level in overall, when considered in each aspect, it was found that there was no significant difference in the aspect of new student admission, but there was a significant difference between the first year students and the second and the third year students in the aspects of enrollment registration and class and exam schedule, and the third year students in the aspect of media preparation and education service and in overall at the level of .05 and 4) There was no significant difference between satisfaction of the students who have different academic achievement in overall and each aspect.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ	9
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ.....	11
การจัดการศึกษาของโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วย จัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันต แพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ หน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามเพศ.....	43
5 บทสรุป	49
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผลการวิจัย.....	50
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	63
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	64
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	65
ภาคผนวก ค การหาค่า IOC แบบสอบถามการวิจัย.....	73
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	80

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	31
2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	32
3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการรับนักศึกษาใหม่ เป็นรายชื่อ	33
4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการลงทะเบียนเรียน เป็นรายชื่อ	35
5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ เป็นรายชื่อ.....	37
6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา เป็นรายชื่อ	38
7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี..... 41
9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน..... 42
10	แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามเพศ..... 43
11	แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามระดับชั้นปี..... 44
12	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์ นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการ ลงทะเบียน..... 45
13	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์ นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัด ตารางสอน ตารางสอบ..... 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์ นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการ จัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา.....	46
15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์ นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทุกด้าน.....	47
16	แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	48

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
2 แสดงโครงสร้างการบริหารของโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.....	19



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการจัดดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษานั้นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจด้านวิชาการ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตามนโยบายของสถาบันซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนา เป็นศูนย์รวมของบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์สาขาต่าง ๆ และเป็นแหล่งแสวงหาความจริงเกี่ยวกับชีวิตและสรรพสิ่งเพื่อความงอกงาม สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ที่สำคัญในการผลิตกำลังคนระดับกลางและระดับสูง สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ค้นคว้า วิจัย บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีภารกิจหลัก คือ การสอน การวิจัย ให้บริการแก่สังคม ทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง มีคุณภาพในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ให้คนไทยก้าวทันโลก สามารถพึ่งตัวเองได้ โดยที่ยังคงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย (เกษม วัฒนชัย, 2542, หน้า 1)

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาประกอบด้วย ด้านกายภาพ มีห้องเรียนเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ ด้านวิชาการ มีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านวิชาการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา และแผนการผลิตบัณฑิต ที่ตอบสนองความต้องการของประเทศ และผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม ด้านการเงิน มีแผนการเงินที่มั่นคง ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ คำนึงไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องในแนวทางเดียวกัน และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา มีด้านการผลิตบัณฑิต ดำเนินการรับนักศึกษาตรงตามแผนอย่างมีคุณภาพ ด้านการวิจัย ริเริ่มสร้างสรรค์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ครอบคลุมโดยใช้ทรัพยากรระดับสถาบันและระดับบุคคล ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ควบคุมการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพตามเป้าหมาย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2549)

ในการพัฒนาการจัดการอุดมศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551-2565 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) คือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนา

บุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้ และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ รวมทั้ง สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย โดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับ มาตรฐาน และเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลาย และเอกภาพเชิงระบบนั้น การให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญในการส่งเสริม ศักยภาพของนักศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมายของตนและสังคม โดยทั่วไป สถาบันอุดมศึกษา มีหน่วยงานที่สนับสนุนด้านวิชาการ บริหารการศึกษา อาทิ กองบริการ การศึกษา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล เดิมชื่อคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2486 ได้มีการสถาปนา มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ขึ้น โดยได้แยกคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย มาตั้งเป็นมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงการสาธารณสุข ต่อมา พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไทขึ้น ในวันที่ 7 มิถุนายน 2511 เพื่อเพิ่มจำนวนทันตแพทย์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในขณะนั้น และได้มีการ ขยายพื้นที่สำหรับการเรียน การสอน จากเดิมที่คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท ถนนอังรีดูนังต์ มายังอาคารศูนย์วิจัยทางคลินิก ซึ่งเป็นอาคาร 5 ชั้น ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ จึงได้เอาวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2511 เป็นวันสถาปนาคณะ และในวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2512 มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ได้รับพระราชทานนาม “มหิดล” เป็นนามใหม่ ของมหาวิทยาลัย ตามพระนามาภิไธยในสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก จึงเป็นคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อมาในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2517 ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้ตัดคำว่าพญาไท ท้ายคำคณะ ทันตแพทยศาสตร์พญาไทออก จึงได้ใช้ชื่อว่า “คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” จนถึงปัจจุบัน โดยตั้งอยู่บนถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ จัดการเรียนการสอนสาขา ทันตแพทยศาสตร์ โดยให้การศึกษาและฝึกอบรมในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วยประกาศนียบัตรวิชาช่างทันตกรรม ประกาศนียบัตรผู้ช่วย ทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตร ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) และหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขา เทคโนโลยีทันตกรรม (ต่อเนื่อง 2 ปี) บัณฑิตศึกษา ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ปรัชญาดุสิตบัณฑิต และหลักสูตรการฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้าน/เฉพาะทาง คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้ผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรี โดยมีนักศึกษาจบการศึกษา หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 6 ปี จำนวน 43 รุ่น ปัจจุบันมีนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 1-6 จำนวน 631 คน และปัจจุบันมีนักศึกษาทันตแพทย์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ชั้นปีที่ 1-3 จำนวน 53 คน ภายในโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มี 15 ภาควิชา ดำเนินการจัดการเรียนการสอน และผลิตบัณฑิตสาขาทันตแพทย์ ได้แก่ 1) ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ 2) ภาควิชาพยาธิวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล 3) ภาควิชาชีววิทยาช่องปาก 4) ภาควิชาทันตกรรมชุมชน 5) ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ 6) ภาควิชาทันตกรรมเด็ก 7) ภาควิชารังสีวิทยาช่องปาก และแม็กซิลโลเฟเชียล 8) ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล 9) ภาควิชาจุลชีววิทยาช่องปาก 10) ภาควิชาเภสัชวิทยา 11) ภาควิชาทันตกรรมจัดฟัน 12) ภาควิชาวิทยาาระบบบดเคี้ยว 13) ภาควิชาทันตกรรมทั่วไป ชั้นสูง 14) ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ และ 15) ภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปากและปริทันตวิทยา (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560, สืบออนไลน์)

โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ ตั้งอยู่ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ชั้น 11 โดยเริ่มรับนักศึกษาในปี 2557 เป็นต้นมา โครงสร้างการบริหารของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ มีหน่วยจัดการศึกษา ซึ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชาอยู่ภายใต้คณะทันตแพทยศาสตร์ ก่อตั้งขึ้นในเดือนธันวาคม 2555 ในการจัดทำแผนงานของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ มีหน้าที่เช่นเดียวกับฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอน เหมือนกับกองบริหารการศึกษา โดยประสานงานการศึกษาระหว่างคณาจารย์ 15 ภาควิชาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ที่เข้ามาใช้บริการติดต่อประสานงาน ช่วยอำนวยความสะดวกให้การเรียนการสอนดำเนินลุล่วงไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยทำการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี จัดการเรียนการสอน 1 หลักสูตร ในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) มีระยะเวลาศึกษา 6 ปี แบ่งเป็นชั้นพรีคลินิกในระดับชั้นปีที่ 1-3 สำหรับการเรียนการสอนในชั้นพรีคลินิกจะผสมผสาน การบรรยาย และสัมมนาในชั้นเรียน สำหรับชั้นคลินิก ได้แก่ ระดับชั้นปีที่ 5-6 โดยผสมผสานการเรียนการสอนทั้งการบรรยายและการปฏิบัติทางคลินิก มีจำนวนโครงสร้างตลอดหลักสูตร 237 หน่วยกิต

ในการให้บริการนักศึกษาของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร นานาชาติ ทำหน้าที่ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน 3) ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ ที่ผ่านมาพบว่า 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ การติดต่อ และส่งผลคะแนนสอบกับทางหน่วยจัดการศึกษา หลังประกาศผลผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา ทางโรงเรียนฯ ขาดการติดต่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมกำหนดการให้นักศึกษาไม่ทราบกิจกรรม หรือวางแผนใด ๆ ในระยะยาว สำหรับในภาพรวมการปฐมนิเทศมีการอธิบาย และนำเสนอการจัดการเรียนการสอนที่เข้าใจง่าย การตอบคำถามเป็นกันเอง 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน มีความล่าช้า ลงทะเบียนหลังเปิดภาคการศึกษาหลายสัปดาห์ และมีความซับซ้อนในเบื้องต้น เนื่องจากมีรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งขั้นตอนการเปลี่ยนรหัสผ่าน มีระยะเวลาในการแก้ไขรหัสผ่านนาน การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน เนื่องจากมีจำนวนเงินมาก ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดเตรียมค่าธรรมเนียมการศึกษา 3) ด้านการจัดทำตารางสอน การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ตารางสอนล่าช้า ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้ล่วงหน้า ตารางสอนไม่ถูกต้อง คลาดเคลื่อนและเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เกิดความสับสน และตารางสอบออกหลังจากการสอบสิ้นสุดแล้วในช่วงชั้นปีที่ 3 พบปัญหา ตารางสอนมีการแก้ไขบ่อย ทำให้ข้อมูลตารางสอนระหว่างอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษาไม่ตรงกัน และต้องมีการนัดชดเชยการเรียนการสอนเพิ่มเติม ซึ่งทำให้เสียเวลา ทั้งผู้เรียนและผู้สอน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงตารางสอนไม่เป็นระบบ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องสำหรับตารางสอบ ควรจัดให้มีความเหมาะสม วัน เวลา สถานที่ชัดเจน 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษา การนำอุปกรณ์แท็บเล็ตมาใช้ในการเรียน ทำให้สะดวกในเรียนมากขึ้น เช่น การดูสื่อการสอน ควรมีการอัปเดตรุ่นของอุปกรณ์แท็บเล็ต เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานมากขึ้น สำหรับการนำระบบ E-book ถือเป็นระบบที่ดีถ้าสามารถเปิดใช้ได้จริง การใช้สื่อ E-book มีประโยชน์ต่อการเรียน (ลูติอร บัญญาอังค์ และณัฐทรงศักดิ์ ปัญญาสุขศรี, 2560)

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร มหาวิทยาลัยมหิดลใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน 3) ด้านการจัดทำตารางสอน/ตารางสอบ 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิตให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน/ตารางสอบ ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาต่างชั้นปีกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 53 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง
- 1.2 ระดับชั้นปี แบ่งเป็น ปีที่ 1, ปีที่ 2 และปีที่ 3
- 1.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบ่งเป็น คะแนนเฉลี่ยสะสมสูง และคะแนนเฉลี่ยสะสมกลาง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน คือ

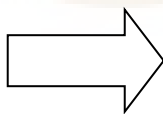
- 2.1 ด้านการรับนักศึกษาใหม่
- 2.2 ด้านการลงทะเบียนเรียน
- 2.3 ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ
- 2.4 ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

1.เพศ
2.ระดับชั้นปี
3.ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน

1. ด้านการรับนักศึกษาใหม่
2. ด้านการลงทะเบียนเรียน
3. ด้านการจัดทำตารางสอนตารางสอบ
4. ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความสุข เกิดความพึงพอใจ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม

2. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการขอรับบริการเป็นระบบเข้าใจง่าย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้มารับบริการที่ดี โดยได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ดำเนินการแก่องค์กร

3. การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการวิจัยนี้หมายถึงการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านการรับนักศึกษาใหม่ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ตามโรงเรียนต่าง ๆ ในประเทศ และต่างประเทศ โดยการรับนักศึกษาผ่านระบบรับตรงของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และระบบโควตาของโรงเรียนสาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล กระบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ทางไปรษณีย์ การรับสมัครด้วยตนเอง การรับสมัครผ่านเว็บไซต์ การยื่นเอกสารที่ใช้ประกอบการสอบเข้าศึกษา การตรวจเอกสารหลักฐานการสมัครเข้าศึกษา การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ การประกาศผังที่นั่งห้องสอบ การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการคัดเลือก การรายงานตัวเพื่อยืนยันสิทธิ์ การแจ้งข่าวกำหนดวันปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่ รวมถึงเอกสารที่ใช้ขึ้นทะเบียนนักศึกษา การชี้แจงข้อมูลปฏิทินการศึกษา และกำหนดวันเปิดภาคเรียน

3.2 ด้านการลงทะเบียนเรียน หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการประสานงาน และตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน การลงทะเบียนเรียนรายวิชาเลือกเสรี และรายวิชาเลือกในหมวดวิชาเฉพาะ การประสานงานเรื่องการลาออกจากการเป็นนักศึกษา/การลาพัก/การขอกลับเข้าศึกษา การขอย้ายคณะ การให้บริการจัดทำแผนการศึกษา

3.3 ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำวันจัดการเรียนการสอน ประจำปีการศึกษา การจัดทำ/ปรับปรุง/แก้ไข ตารางสอนหลัก การประสานงานจัดทำตารางสอนย่อย การกำหนดการสอบกลางภาค และปลายภาค การกำหนดการสอบแก้ตัว การแจ้งข่าวสารตารางสอน และตารางสอบแก่นักศึกษาในแต่ละชั้นปี

3.4 ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา หมายถึง การให้บริการการอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมสื่อเอกสารประกอบการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย การแจ้งข่าวสารหัวข้อรายวิชา คาบเรียน แก่นักศึกษาในแต่ละชั้นปี การดูแลประสานงานการใช้งานระบบเครือข่าย และประสานงานการรับ/ส่ง ใบลาป่วย/ลาภิกขของนักศึกษา ใบคำร้องขอหลักฐานทางการศึกษา ใบคำร้องขอมีบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัครทุนการศึกษา

4. หน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)

5. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ระดับปริญญาตรี ในปีการศึกษา 2559

6. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง ผลการเรียนที่พิจารณาจาก คะแนนเฉลี่ยสะสมทั้งหมดของนักศึกษา ตั้งแต่การเข้าศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) จนถึงสิ้นสุดภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 แบ่งเป็น

6.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) ตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป

6.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง หมายถึงคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) ตั้งแต่ 2.50-2.99

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การจัดการศึกษาของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
4. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการวัดความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

สุนทร เพ็ชรพราว (2551, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นเครื่องหมายแสดง ความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เห็นความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานกับคนในหน่วยงานของตนเองและมีความ เข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ ตลอดเวลาตามสถานการณ์ หรือตามเวลา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัด สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรับ คนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

สง่า ภูธรรงค์ (2540, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์

ชรีณี เดชจินดา (2530, หน้า 8) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจ

จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงได้หรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติและความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล ในทางบวก ลักษณะนามธรรม เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป และสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการตามความคาดหวังไว้ ความพึงพอใจจะหายไป หรือถ้าได้รับการตอบสนองมากกว่าที่คาดหวังไว้ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจในเชิงบวก และความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการใช้ในการวิจัยหลายอย่าง สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541, หน้า 11)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบคำถามที่กำหนด ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว ถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบเป็นแบบแผนเดียวกัน ใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะการรับบริการ และหลังการรับบริการ ต้องมีแบบแผนที่แน่นอน ทั้งนี้ การการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม และจุดมุ่งหมายในการวัด อันจะส่งผลให้การวัดมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

ซึ่งสอดคล้องกับ Stromburg (1984) ที่กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น ย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา มีวิธีที่นิยมใช้ได้แก่ การสัมภาษณ์ โดยวิธีนี้จะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และการใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบ หรือเติมคำ นิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

สรุปได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำ กิจกรรมใด ๆ ที่ผู้ให้บริการมีต่อบุคคลผู้รับบริการในทางตรง หรือทางอ้อมอย่างมีแบบแผน ทั้งนี้ การเลือกวิธีการวัดระดับความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการวัด และความเหมาะสม สามารถวัดผลการดำเนินการกิจกรรม หรือการกระทำตามภารกิจหน้าที่ได้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมชาติสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจ

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ หรือการให้บริการ

มีนักวิชาการผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

ณัฐยา ศุภนิรติศัย (2550, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) ถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) ประทับใจ (Impressive) ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) ควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)

ไม่ได้ตอบ หรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาท่าทางมีความจริงใจที่จะให้บริการ

อมรา ผูกบุญเชิด (2549, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการคือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และด้านอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

สมิต ลัชฎกร (2543, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการปฏิบัติในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็น สิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) กล่าวว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการ ทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น โดยเป็นนามธรรม จับต้องได้ยาก ผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ

ความสำคัญของการให้บริการ

ยาเบ็น เรื่องจรรยาสุรี (2553, หน้า 26) กล่าวว่า การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หลักพื้นฐานของการบริการ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจ
2. อย่านำผู้รับบริการอยู่นานเกินไป
3. อย่านำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม

นอกจากนี้ การบริการเป็นการสร้างการรับรู้ หรือภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามที่คาดหวังและพึงพอใจ เกิดการยอมรับและศรัทธา นำไปสู่การได้รับความร่วมมือสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้มาใช้บริการจึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (สมชาย กิจยรรยง, 2536)

สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญโดยเป็นผลของการปฏิบัติงานโดยมีคุณภาพใช้ทักษะ และอาศัยหลักการพื้นฐานของการให้บริการเบื้องต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการสร้างการรับรู้ หรือภาพลักษณ์ที่ดี เกิดการยอมรับและศรัทธา นำไปสู่การได้รับความร่วมมือ

หลักการให้บริการ

ประนอม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่ง เท่า มีรอยยิ้มใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมด ทั้งหน้าตา ปาก และรอยยิ้มแบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกอบอุ่น การทักทายด้วย น้ำเสียงที่น่าฟัง มีหางเสียง ไม่พูดเร็วหรือสั้นเกินไป และให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

กนกพรรณ ชีระคำศรี (2540, หน้า 21-22) ได้เสนอแนวคิดต่อหลักการให้บริการว่า ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงานการปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และการวางตัวเป็นกลาง นอกจากนี้ คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้ที่ไวต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นได้นับว่าเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ประการที่สำคัญ คือ รู้ความต้องการของผู้มารับบริการในขณะนั้น ดังนี้ คือ

- 1.1 ผู้ที่มารับบริการต้องการความช่วยเหลือ ผู้ที่มารับบริการมีปัญหาต้องการแก้ไข

ปัญหา ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือทันที ถ้าช่วยเหลือไม่ได้ก็ต้องแนะนำไปหาผู้อื่นที่สามารถช่วยเหลือได้

1.2 ผู้มารับบริการต้องการเป็นคนสำคัญ ผู้มารับบริการต้องการให้ผู้บริการเห็นคุณค่าต้องการ ให้ตนเองได้รับเกียรติหรือรับบริการอย่างสุภาพนุ่มนวล และจะเปรียบเทียบว่าคนอื่นได้รับการอย่างไร ถ้าตนเองได้รับการไม่ดีก็จะรู้สึกไม่พอใจ

1.3 ผู้มารับบริการต้องการความถูกต้องยุติธรรม ผู้รับบริการต้องการได้รับความช่วยเหลือเท่าเทียมกับผู้อื่น และได้รับความยุติธรรมคือ “ใครมาก่อนต้องได้รับการก่อน” ถ้ามาก่อนแล้วได้รับการทีหลัง ก็จะไม่พอใจเพราะถือว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

1.4 ผู้มารับบริการต้องการอิสรภาพ กฎเกณฑ์ที่มากมายจะไม่เกิดประโยชน์ เพราะจะทำให้บริการล่าช้า

2. เป็นคนมีความกระตือรือร้น การมีความกระตือรือร้นในการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือรวดเร็วขึ้น ผู้ที่ได้รับการจะรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ และมีความพึงพอใจ

3. เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการควรมีความแม่นยำในข้อมูลและมีข้อมูลพร้อมที่จะให้ผู้บริการตรวจสอบได้ การที่ผู้ให้บริการมีความเชื่อถือทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงานนั้น ๆ

4. มีความเข้มแข็ง ผู้ให้บริการควรมีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะงานบริการเป็นการช่วยแก้ปัญหาให้บุคคลที่มีความแตกต่างกัน จึงต้องฝึกฝนให้มีความอดทนอดกลั้นในอันที่จะแก้ปัญหาให้ลุ่ลวงด้วยดี

5. เป็นผู้ที่ไวต่อข่าวสาร คือตื่นตัวอยู่เสมอที่จะพูดหรือติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และพอใจที่จะเป็นผู้ให้ ข่าวสาร เป็นทั้งผู้รับและผู้ส่งข้อมูลข่าวสารเสมือนเป็นนักประชาสัมพันธ์ทางอ้อม

6. เป็นผู้ที่ห่วงใยอาทรต่อผู้อื่น มีความเมตตา มีความสำนึกที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งการแสดง ความเห็นอกเห็นใจด้วย

7. เป็นผู้ที่มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการควรมีใบหน้าที่ยิ้มละไม ไม่บึ้งตึง หรือเฉยเมย เย็นชา

8. เป็นผู้ที่มีมารยาทในการให้บริการ ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการควรเป็นคนสุภาพอ่อนโยนทั้งการ พูดจา กริยามารยาท เป็นที่ประทับใจตราตรึงใจแก่ผู้รับบริการทุกคน

9. เป็นผู้ที่มีสามัญสำนึก นอกจากจะมีจิตสำนึกในการบริการแล้ว การมีจิตสำนึกคือการรู้อะไรควร อะไรไม่ควร

10. เป็นผู้ให้บริการมืออาชีพ คืออดทน เข้าใจผู้อื่น และละทิ้งปัญหาส่วนตัวไว้ แม้ว่าผู้รับบริการจะพูดจาไม่สุภาพ ก็ควรอดทนแสดงความเข้าใจและไม่แสดงอารมณ์ไม่ดีตอบกลับไป

นอกจากนี้ กชกร ศุภศรีพันธ์เพียร (2548, หน้า 32) ได้กล่าวถึงปัจจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นความนึกคิด ทศนคติของผู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพส่วนตัว สถานภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทศนคติในการรับบริการเป็นอย่างมาก

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

3. การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานหลักฐาน เอกสารที่ต้องการใช้อะไรบ้าง มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจง เหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

4. ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติทำให้ เกิดความพึงพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้กฎระเบียบ

5. ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่ เลือกปฏิบัติมีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงใน การให้บริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

7. คุณภาพการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่ หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพอใจมาก

นอกจากนี้ Mullins (1954) เสนอแนวคิดการสร้างการบริการที่ดี มีดังนี้

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

สรุปได้ว่า หลักการให้การบริการ นั้นเป็นการติดต่อเฉพาะงานโดยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และการวางตัวเป็นกลาง สำหรับการให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี

การจัดการศึกษาของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความเป็นมาของคณะทันตแพทยศาสตร์ และโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล เดิมชื่อคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2486 ได้มีการสถาปนา มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ขึ้น โดยได้แยกคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาล คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาตั้งเป็น มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ สังกัดกระทรวงการสาธารณสุข ต่อมาพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกา จัดตั้ง คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไทขึ้น ในวันที่ 7 มิถุนายน 2511 เพื่อเพิ่มจำนวนทันตแพทย์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในขณะนั้นและได้มีการขยายพื้นที่สำหรับการเรียน การสอน จากเดิมที่คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท ถนนอังรีดูนังต์ มายังอาคารศูนย์วิจัย ทางคลินิก ซึ่งเป็นอาคาร 5 ชั้น ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ จึงได้เอาวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2511 เป็นวันสถาปนาคณะ และในวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2512 มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ได้รับพระราชทานนาม “มหิดล” เป็นนามใหม่ของ มหาวิทยาลัย ตามพระนามาภิไธยในสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก จึงเป็นคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท มหาวิทยาลัยมหิดล ต่อมาในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2517 ทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้ตัดคำว่าพญาไท ท้ายคำคณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท ออก จึงได้ใช้ชื่อว่า “คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” จนถึงปัจจุบัน โดยตั้งอยู่ บนถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพฯ จัดการเรียนการสอนสาขาทันตแพทยศาสตร์ โดยให้ การศึกษาและฝึกอบรมในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ซึ่งประกอบด้วยประกาศนียบัตรวิชาช่างทันตกรรม ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์ ระดับ ปริญญาตรี ได้แก่ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต

(หลักสูตรนานาชาติ) และหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทันตกรรม (ต่อเนื่อง 2 ปี) บัณฑิตศึกษา ได้แก่ ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และหลักสูตรการฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้าน/เฉพาะทาง ปรัชญาของหลักสูตร คือบัณฑิตทันตแพทยศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรนี้มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม ใฝ่เรียนรู้ เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน แผนในอนาคต ขยายจำนวนการรับนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น การขยายหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และหลักสูตรนานาชาติ การเพิ่มสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การเพิ่มอาจารย์และบุคลากร การขยายเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคต ปรัชญาของหลักสูตร คือ บัณฑิตทันตแพทยศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรนี้มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม ใฝ่เรียนรู้เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน แผนในอนาคตขยายจำนวนการรับนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น การขยายหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา และหลักสูตรนานาชาติ การเพิ่มสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การเพิ่มอาจารย์และบุคลากร การขยายเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในอนาคต คณะทันตแพทยศาสตร์มีพันธกิจ คือเป็นองค์กรชั้นนำของประเทศที่ดำเนินการศึกษา วิจัย วิชาการ และวิชาชีพทางทันตแพทยศาสตร์ เพื่อตอบสนองของความต้องการของประเทศและประชาคมโลกภายใต้การบริหารที่ยั่งยืนและก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของคณะ คือ เพิ่มศักยภาพงานบริหารอย่างเป็นระบบ เพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปฏิรูประบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

คณะทันตแพทยศาสตร์มีพันธกิจ คือเป็นองค์กรชั้นนำของประเทศที่ดำเนินการศึกษา วิจัย วิชาการ และวิชาชีพทางทันตแพทยศาสตร์ เพื่อตอบสนองของความต้องการของประเทศและประชาคมโลกภายใต้การบริหารที่ยั่งยืนและก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของคณะ คือ เพิ่มศักยภาพงานบริหารอย่างเป็นระบบ เพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปฏิรูประบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้ผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรี โดยมีนักศึกษาจบการศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตร์บัณฑิต 6 ปี จำนวน 43 รุ่น ปัจจุบันมีนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 1-6 จำนวน 631 คน และ ปัจจุบันมีนักศึกษาทันตแพทย์หลักสูตรทันตแพทยศาสตร์บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ชั้นปีที่ 1-3 จำนวน 53 คน ภายในโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มี 15 ภาควิชา ดำเนินการจัดการเรียนการสอน และผลิตบัณฑิตสาขาทันตแพทย์ ได้แก่

- 1) ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ 2) ภาควิชาพยาธิวิทยาช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล

3) ภาควิชาชีววิทยาช่องปาก 4) ภาควิชาทันตกรรมชุมชน 5) ภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์ 6) ภาควิชาทันตกรรมเด็ก 7) ภาควิชารังสีวิทยาช่องปาก และแม็กซิลโลเฟเชียล 8) ภาควิชา ศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล 9) ภาควิชาจุลชีววิทยาช่องปาก 10) ภาควิชาเภสัช วิทยา 11) ภาควิชาทันตกรรมจัดฟัน 12) ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว 13) ภาควิชาทันตกรรม ทั่วไปขั้นสูง 14) ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ และ 15) ภาควิชาเวชศาสตร์ ช่องปากและปริทันตวิทยา (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560, สืบออนไลน์)

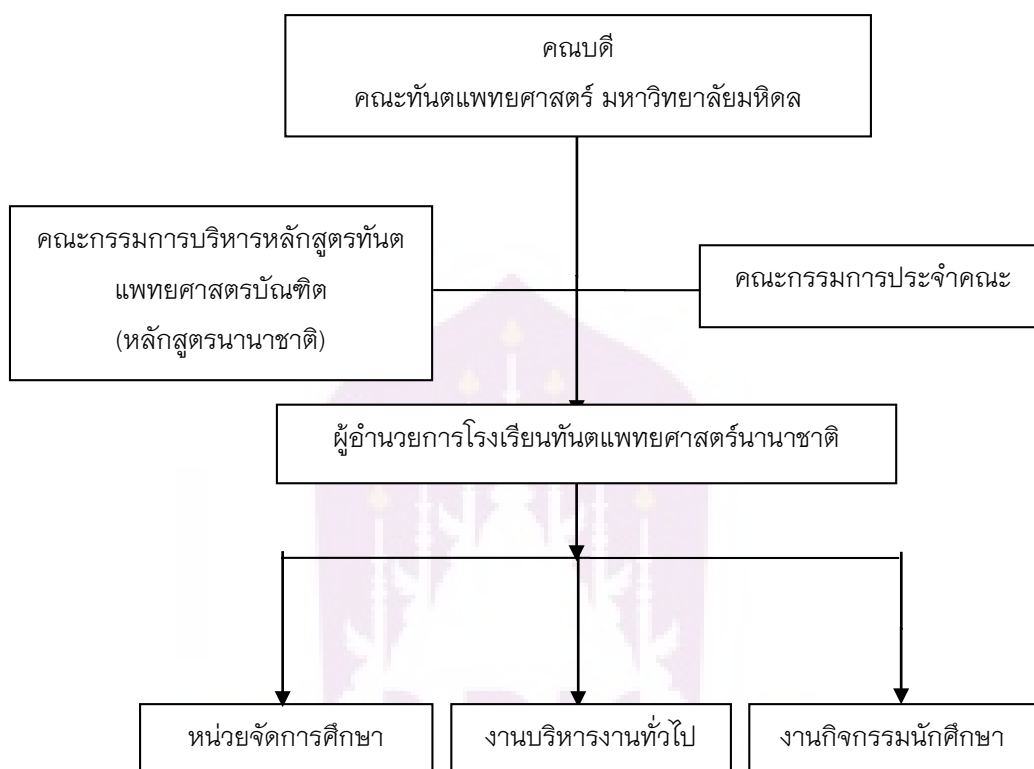
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต เป็นหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชาอยู่ภายใต้ คณะทันตแพทยศาสตร์ จัดการดูแลในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ซึ่งมีความสำคัญในการดำเนินงานขับเคลื่อน ประสานงาน การจัดการศึกษา โดยผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง อาทิ คณาจารย์ 15 ภาควิชา นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหลักสูตร ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ที่เข้ามาใช้บริการติดต่อประสานงาน มีภารกิจ ดังนี้ 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน 3) ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

โครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งสายงานตามระดับคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ) และกรรมการประจำคณะ เป็นคณะกรรมการบริหารงาน โดยอำนาจการจัด การภายในโรงเรียน แก่ผู้อำนวยการโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ภายในโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต แบ่งงานบริหารออกเป็น 3 งาน ได้แก่ หน่วยจัด การศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต มีหน้าที่ดูแลนักศึกษาแรกเข้าใหม่จนจบ การศึกษา กระบวนการด้านการศึกษาทั้งหมด งานธุรการเป็นฝ่ายประสานงานเอกสาร สถานที่ และอื่น ๆ และงานกิจกรรมนักศึกษา ดูแลพัฒนาส่งเสริมนักศึกษา แต่ละงานมีขอบเขต และความรับผิดชอบต่างกัน โครงสร้างการบริหารของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต ประกอบด้วย

1. หน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
2. งานบริหารงานทั่วไป อาทิ งานการเงิน งานบัญชี งานบุคลากร งานสารบรรณ งานพัสดุ

3. งานกิจกรรมนักศึกษา อาทิ งานขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร งานสวัสดิการสุขภาพ
นักศึกษา



ภาพ 2 แสดงโครงสร้างการบริหารของโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**บทบาทหน้าที่ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันต
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**

หน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชาอยู่ภายใต้คณะทันตแพทยศาสตร์ ก่อตั้งขึ้นในเดือนธันวาคม 2555 มีหน้าที่จัดการศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) โดยทั่วไปภารกิจของโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ การผลิตบัณฑิต ด้านวิชาการ การพัฒนาการเรียนการสอน ตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา มีหน้าที่ประสานงานการศึกษาระหว่างคณาจารย์ 15 ภาควิชาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ที่เข้ามาใช้บริการติดต่อประสานงาน ซึ่งงานการศึกษาของโรงเรียนฯ

มีความสำคัญในการอำนวยความสะดวกช่วยขับเคลื่อนให้การเรียนการสอนลุล่วงไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยเริ่มรับนักศึกษาในปี 2557 เป็นต้นมา ปัจจุบันในปีการศึกษา 2559 มีนักศึกษาจำนวน 53 คน นักศึกษาทันตแพทย์ 3 ชั้นปี 3 รุ่นโดยชั้นปีที่ 3 นักศึกษาทันตแพทย์จำนวน 16 คน ชั้นปีที่ 2 มีนักศึกษาทันตแพทย์จำนวน 11 คน และนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 1 จำนวน 26 คน ตามลำดับ

โดยในส่วนของ การให้บริการนักศึกษามีภารกิจและรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการรับนักศึกษาใหม่ เป็นการรับนักศึกษาผ่านระบบรับตรงของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และระบบโควตาของโรงเรียนสาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีกระบวนการตั้งแต่การรับสมัครนักศึกษาใหม่ทางไปรษณีย์ รับสมัครด้วยตนเอง เอกสารที่ใช้ในการสอบเข้า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ตามโรงเรียนนานาชาติ ในประเทศ และต่างประเทศ การตรวจเอกสารหลักฐานการสมัคร การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ การประกาศผังที่นั่งห้องสอบ การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการคัดเลือก การรายงานตัวเพื่อยืนยันสิทธิ์ เอกสารที่ใช้ขึ้นทะเบียน การชี้แจงข้อมูลปฏิทินการศึกษา และการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
2. ด้านการลงทะเบียนเรียน เป็นการให้บริการจัดทำแผนการศึกษาของนักศึกษาต่างกลุ่ม ประสานงานและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียน ประสานงานการลงทะเบียนเรียน รายวิชาเลือกเสรี และรายวิชาเลือกในหมวดวิชาเฉพาะ
3. ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ จัดทำวันงดการเรียนการสอนในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ประจำปีการศึกษา จัดทำ/ปรับปรุง/แก้ไข ตารางสอนหลัก และประสานงานจัดทำตารางสอนย่อย การจัดทำกำหนดการสอบย่อย กำหนดการสอบปลายภาค กำหนดการสอบแก้ตัว การประชาสัมพันธ์ข่าวสารตารางสอน ตารางสอบแก่นักศึกษาในแต่ละชั้นปี
4. ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมสื่อเอกสารประกอบการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย การประชาสัมพันธ์ข่าวสารหัวข้อรายวิชา คาบเรียน แก่นักศึกษาในแต่ละชั้นปี ดูแลประสานงานการใช้งานระบบเครือข่าย และประสานงานการรับ/ส่ง ใบลาป่วย/ลากิจของนักศึกษา ใบคำร้องขอหลักฐานทางการศึกษา ใบคำร้องขอมิบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การรับสมัครทุนการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แสงแข โคละทัต (2554) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ด้านการรับสมัครและรายงานตัวเป็นนักศึกษา ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำผลการเรียนและออกเอกสารการศึกษา มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง นักศึกษาชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัชวรรณ หงส์ยิ้ม (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะจิตรกรรม ประติมากรรม และภาพพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาในสังกัดคณะจิตรกรรม ประติมากรรม และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ารายด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนรายด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

ชาลินี พลดีลา และคณะ (2551) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของนักศึกษาภาคปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม” พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการในระดับปานกลางโดยเรื่องการให้บริการข้อมูลที่ดีด้านขอยกเลิกรายวิชาเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เรื่องการจัดตารางสอบและเวลาสอบที่แน่นอนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านการจัดตารางเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การประเมินผลการเรียนของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การเปิดหมู่เรียนที่เพียงพอของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการ การให้บริการข้อมูลที่ดีด้านลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการและเรื่องการให้คำปรึกษากับผู้มีปัญหาด้านการเรียนของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมวิชาการมีเท่า ๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ณิรนุช จงอารี (2544) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า

การบริการของหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาวิชาการมีปัญหาในการบริการ คือ ขาดการประชาสัมพันธ์ และไม่มีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษา เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นระบบ

สัญญา คำอิน (2544) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ศูนย์การศึกษาวิทยาลัยทองสุข (ไร่ชิง)” โดยผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจมาก จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดการเรียนการสอน มีกระบวนการสอนของอาจารย์ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ มีการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส อัจฉริยะไม่ตรีที่ดี และด้านสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา มีห้องเรียนและมีแสงสว่างเพียงพอ

วิเชียร พิมพ์มหา (2544) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี” ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งเมื่อนำมาจำแนกรายด้าน ปรากฏผลการศึกษาดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในเรื่องแบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการมีความชัดเจน และน้อยที่สุดในเรื่องการมีตัวอย่างของเอกสารสำหรับนักศึกษาใช้ในการยื่นคำร้อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ติดบัตรแสดงตนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดในเรื่องการมีวัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัย และน้อยที่สุดในเรื่องการมีห้องน้ำสะอาดไว้บริการนักศึกษา และด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำด้านระเบียบและขั้นตอนการศึกษามีความชัดเจน และน้อยที่สุดในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้นักศึกษาทราบอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

ณัฐพร ฉายประเสริฐ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมธานีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล” พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนด้านขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง

นิตยา สะอาดล้วน (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาคศึกษามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่านักศึกษาโดยรวมประสบปัญหาการลงทะเบียนเรียนกระบวนรายวิชา การวัดผลและประเมินผล ด้านการขอเพิ่มและขอลดรายวิชา อยู่ในระดับปานกลาง

กชกร ศุภศรีพันธุ์เพียร (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยด้านบริการวิชาการเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี และด้านผู้ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันทุก ๆ ด้าน

สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่า ในด้านการรับสมัคร ด้านกิจกรรมนิสิต ด้านการอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์ และด้านการเสนอแผนการศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ด้านการสอบประมวลความรู้ / การสอบวัดคุณสมบัติ ด้านการอบรมการเขียนวิทยานิพนธ์ ด้านการสอบสัมภาษณ์ขั้นสุดท้าย ด้านการส่งวิทยานิพนธ์ ด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรอง ด้านการบริการของห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย และด้านคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วรรณวิมล จงจรวัยสกุล (2550) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม” พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล โดยรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ 2) ผู้ชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลสูงกว่าผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .013 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองของนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษา

สุทัศน์ย์น ขอมธิตา (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี” และพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ มีความเหมาะสมในระดับมาก และในทุกด้าน นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีคุณวุฒีก่อนเข้าศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านหลักสูตร นักศึกษามีคุณวุฒีก่อนเข้าศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่พบว่าแตกต่างกัน

วันทนา ทับทิม (2544) ศึกษาเรื่อง “ทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา” พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการการศึกษาด้านเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการของงานบริการการศึกษาที่แตกต่างกัน

มินารัตน์ อัครบุญญาเดช (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในโปรแกรมการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นของนิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาการพัฒนาคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” พบว่านิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกัน มีเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในโปรแกรมการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัทตร์วิภา ศุภโกศล (2546) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก มหาวิทยาลัยบูรพา” พบว่านิสิตที่ศึกษาชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ จะเห็นได้ว่าการให้บริการนักศึกษาของหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการส่งเสริมการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 53 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-3 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 48 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีลักษณะแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน

3) ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา
รวมมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยไว้ ดังนี้

4.50–5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับมากที่สุด

3.50–4.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับมาก

2.50–3.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับ
ปานกลาง

1.50–2.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับน้อย

1.00–1.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา
โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับน้อย
ที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างและหาคุณภาพตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด หลักการของการให้บริการ
และบทบาทหน้าที่ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะ
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบ
โครงสร้างของแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีการ

ของลิเคอร์ท์

3. นำข้อมูลในข้อ 1 และ 2 มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการรับนักศึกษาใหม่ 2) ด้านการลงทะเบียนเรียน 3) ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ 4) ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ค) ตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหาของแต่ละข้อคำถามและดัชนีความสอดคล้อง Index of Item-Objective Congruence (IOC) ของแบบสอบถามโดยเลือกค่าดัชนีที่มีความสอดคล้องตั้งแต่ระดับ .60 ขึ้นไป โดยใช้สูตรการหาดัชนีที่มีความสอดคล้องของข้อคำถาม ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\text{IOC} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนรายข้อของผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

\sum แทน ผลรวม

การให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญมี 3 ค่า ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามสามารถวัดตัวแปรที่ศึกษาได้

0 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามสามารถวัดตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สามารถวัดตัวแปรที่ศึกษาได้

6. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเป็นฉบับสมบูรณ์แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนไปทดลองใช้ (Try out)

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น

ของแบบสอบถาม แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .98

8. นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้ความเห็นชอบ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการขอหนังสือราชการจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ หรือรองคณบดีฝ่ายวิชาการและการศึกษานานาชาติและเพื่อขอความร่วมมือและขออนุญาตให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ปีการศึกษา 2559 เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. นำหนังสือในข้อ 1 พร้อมด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และปรับปรุงแล้วไปขอความร่วมมือกับนักศึกษาชั้นปีที่ 1-3 ปีการศึกษา 2559 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืน

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test (Independent) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน/ตารางสอบ ด้านการจัดเตรียมสื่อและ บริการการศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วย

จัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยใช้สถิติ t-test จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	9	18.75
2. หญิง	39	81.25
รวม	48	100.00
ระดับชั้นปี		
1. ชั้นปีที่ 1	21	43.75
2. ชั้นปีที่ 2	13	27.09
3. ชั้นปีที่ 3	14	29.16
รวม	48	100.00
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง	9	18.75
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง	39	81.25
รวม	48	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 48 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมานักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.09 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.16 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน

โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังแสดงในตาราง 2-9

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา	n=48		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.38	.78	ปานกลาง
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.21	.96	ปานกลาง
3	ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	3.16	.89	ปานกลาง
4	ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา	3.18	.89	ปานกลาง
รวม		3.23	.81	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการรับนักศึกษาใหม่ เป็นรายข้อ

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการรับนักศึกษาใหม่	n= 48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) โดยทั่วไป	3.06	1.04	ปานกลาง
2	การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ในโรงเรียนนานาชาติในประเทศ และต่างประเทศ	3.13	.94	ปานกลาง
3	การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) โดยทั่วไป	3.25	.91	ปานกลาง
4	การให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านระบบไปรษณีย์	3.42	.94	ปานกลาง
5	การให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านเว็บไซต์	3.58	.82	มาก
6	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเกณฑ์การรับสมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	3.48	.94	ปานกลาง
7	ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาระบบโควต้าของโรงเรียนสาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล	3.65	.89	มาก
8	ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาระบบรับตรงผ่านคณะทันตแพทยศาสตร์	3.46	.82	ปานกลาง
9	กระบวนการตรวจสอบเอกสารประกอบการรับสมัครเข้าศึกษา	3.58	.74	มาก
10	การชี้แจง ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์เข้าศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	3.77	.78	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการรับนักศึกษาใหม่	n= 48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
11	การประกาศผังที่นั่งห้องสอบแก่ผู้เข้าสอบใน หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	3.60	.71	มาก
12	การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้า ศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	3.73	.82	มาก
13	การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ใน การรายงานตัวเป็นนักศึกษา เกี่ยวกับการยืนยัน สิทธิ์เข้าศึกษา	3.52	.85	มาก
14	การแจ้งข่าวทั่วไป สวัสดิการ และกิจกรรมสำหรับ นักศึกษาใหม่	3.29	.99	ปานกลาง
15	การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	3.42	.96	ปานกลาง
16	การเปิดโอกาสให้นักศึกษาใหม่ซักถาม ปัญหาที่ไม่เข้าใจ	3.40	1.00	ปานกลาง
17	การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา	3.00	1.20	ปานกลาง
18	การชี้แจงเกี่ยวกับกำหนดวันเปิด-ปิดภาค เรียน	3.00	1.22	ปานกลาง
19	การตอบคำถาม ของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.60	.89	มาก
20	การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และสะดวก รวดเร็วต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	3.08	1.20	ปานกลาง
21	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ใน การแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม	3.04	1.25	ปานกลาง
รวม		3.38	.78	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการรับนักศึกษาใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการลงทะเบียนเรียน เป็นรายข้อ

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียน	n= 48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่วงเวลา การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา	3.08	1.07	ปานกลาง
2	คู่มือที่ใช้สำหรับลงทะเบียนเรียน และ การอธิบายวิธีการขั้นตอนการลงทะเบียนใน คู่มือที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน	3.25	1.02	ปานกลาง
3	การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียน เรียนในระบบของมหาวิทยาลัย การให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นักศึกษา	3.23	.99	ปานกลาง
4	ที่มีปัญหา ด้านการลงทะเบียนในการ ลงทะเบียนเรียน	3.13	1.08	ปานกลาง
5	การอธิบายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอน	3.23	1.06	ปานกลาง
6	ความสนใจและเต็มใจในการให้บริการ เกี่ยวกับการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่	3.29	.97	ปานกลาง
7	การประสานงานและตรวจสอบการ ลงทะเบียนเรียนของเจ้าหน้าที่กับนักศึกษา	3.19	1.18	ปานกลาง
8	การให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน รายวิชาเลือกเสรี	2.90	1.40	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการลงทะเบียนเรียน	n= 48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
9	การให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาเฉพาะ	3.27	1.07	ปานกลาง
10	ระยะเวลาของการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการลงทะเบียน	3.17	1.04	ปานกลาง
11	ขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนทาง internet	3.27	1.00	ปานกลาง
12	การให้บริการตรวจสอบจำนวนหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน ผ่านเว็บไซต์	3.35	.96	ปานกลาง
13	การประสานงานเกี่ยวกับเรื่องการลาออกจากการเป็นนักศึกษา การลาพัก การขอลงทะเบียนซ้ำ และการขอย้ายคณะ	3.42	1.07	ปานกลาง
14	การให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษา	3.23	1.17	ปานกลาง
รวม		3.21	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการลงทะเบียนเรียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ เป็นรายชื่อ

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	n=48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การจัดทำวันงดการเรียนการสอนของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	3.29	1.05	ปานกลาง
2	การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตารางสอนของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ในแต่ละชั้นปี	3.06	1.12	ปานกลาง
3	การแจ้งเปลี่ยนตารางสอน ของของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	2.94	1.16	ปานกลาง
4	การออกประกาศตารางสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ในแต่ละชั้นปี	2.88	1.10	ปานกลาง
5	การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลรายวิชา ตารางสอนแต่ละชั้นปี	3.13	1.04	ปานกลาง
6	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการจัดทำ/ปรับปรุง/แก้ไข ตารางสอนหลัก	3.08	1.05	ปานกลาง
7	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับหัวข้อการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ	3.35	1.00	ปานกลาง
8	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการจัดทำกำหนดการสอบย่อย	3.19	.94	ปานกลาง
9	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการสอบกลางภาค ของแต่ละชั้นปี	3.19	1.00	ปานกลาง
10	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการสอบปลายภาคของแต่ละชั้น	3.19	1.00	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	n=48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
11	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการ สอบแก้ตัว	3.25	1.04	ปานกลาง
12	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ การให้บริการข้อมูลตารางสอน/ตารางสอบ	3.35	1.02	ปานกลาง
รวม		3.16	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา เป็นรายข้อ

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านจัดเตรียมสื่อการศึกษา และการบริการการศึกษา	n=48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสื่อการเรียน การสอนของรายวิชา ในแต่ละชั้นปี	3.19	1.00	ปานกลาง
2	การประสานงานกับนักศึกษาเกี่ยวกับการนำ สื่อเข้าระบบ Airwatch	2.92	1.14	ปานกลาง
3	ความทันสมัยของระบบ Airwatch ที่ใช้ใน การเรียนการสอน	3.04	1.03	ปานกลาง
4	ความเพียงพอของรหัสในการเข้าระบบ Airwatch กับความต้องการของนักศึกษา	2.96	1.07	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ด้านจัดเตรียมสื่อการศึกษา และการบริการการศึกษา	n=48		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
5	การแจ้งขั้นตอนการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษา อาทิ การขอหนังสือรับรองความเป็นนักศึกษา/ใบคำร้องขอมิบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา	3.31	.97	ปานกลาง
6	การประสานงานการรับส่งเอกสารหนังสือรับรองความเป็นนักศึกษา/ใบคำร้องขอมิบัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา ใบลาป่วย ใบลากิจของนักศึกษา	3.31	.93	ปานกลาง
7	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัครทุนการศึกษา	3.37	.96	ปานกลาง
8	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการศึกษา	3.31	1.09	ปานกลาง
รวม		3.18	.89	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา	เพศชาย (n=9)			เพศหญิง (n=39)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.71	.69	มาก	3.31	.79	ปานกลาง
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.41	.89	ปานกลาง	3.17	.98	ปานกลาง
3	ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	3.28	.74	ปานกลาง	3.13	.93	ปานกลาง
4	ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา	3.46	.76	ปานกลาง	3.11	.92	ปานกลาง
	รวม	3.46	.73	ปานกลาง	3.18	.83	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับนักศึกษาใหม่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้นปี

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา	ชั้นปี 1			ชั้นปี 2			ชั้นปี 3		
		(n=21)			(n=13)			(n=14)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.15	.69	ปานกลาง	3.59	.83	มาก	3.55	.83	มาก
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	2.66	.73	ปานกลาง	3.58	1.04	มาก	3.70	.80	มาก
3	ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	2.78	.69	ปานกลาง	3.51	.85	มาก	3.39	1.04	ปานกลาง
4	ด้านการจัดเตรียม สื่อการศึกษาและการ บริการการศึกษา	2.83	.73	ปานกลาง	3.35	1.03	ปานกลาง	3.54	.84	มาก
	รวม	2.85	.61	ปานกลาง	3.50	.90	มาก	3.55	.81	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ที่	การให้บริการ ของหน่วยจัดการศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนสูง (n=9)			ผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนปานกลาง (n=39)		
		\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.28	.45	ปานกลาง	3.41	.85	ปานกลาง
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.06	.46	ปานกลาง	3.25	1.04	ปานกลาง
3	ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	2.96	.55	ปานกลาง	3.20	.95	ปานกลาง
4	ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษา และบริการการศึกษา	2.99	.53	ปานกลาง	3.22	.96	ปานกลาง
	รวม	3.07	.38	ปานกลาง	3.27	.88	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วย
จัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ**

โดยใช้วิธีการทดสอบที (t-test) จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD ดังแสดงในตาราง 10-14

**ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก
ตามเพศ**

ที่	การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา	เพศชาย (n=9)		เพศหญิง (n=39)		t	p
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.71	.69	3.31	.79	1.39	.171
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.41	.89	3.17	.98	0.68	.498
3	ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ	3.28	.74	3.13	.93	0.44	.660
4	ด้านการจัดเตรียม สื่อการศึกษาและการ บริการการศึกษา	3.46	.76	3.11	.92	1.05	.299
	รวม	3.46	.73	3.18	.83	0.94	.350

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก
ตามระดับชั้นปี

ที่	การให้บริการ ของหน่วยจัด การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.101	1.05	1.75	.184
		ภายในกลุ่ม	45	26.908	.598		
		รวม	47	29.009			
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	11.444	5.722	8.04	.001
		ภายในกลุ่ม	45	32.025	.712		
		รวม	47	43.469			
3	ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.261	2.630	3.67	.033
		ภายในกลุ่ม	45	32.243	.717		
		รวม	47	37.503			
4	ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.831	2.416	3.33	.045
		ภายในกลุ่ม	45	32.632	.725		
		รวม	47	37.464			
5	รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.329	2.665	4.63	.015
		ภายในกลุ่ม	45	25.854	.575		
		รวม	47	31.183			

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการรับนักศึกษาใหม่ไม่พบความแตกต่าง เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นำไปทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different) ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการลงทะเบียนเรียน

ที่	ชั้นปี	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3
		1.04	0.91	1.04
1	ชั้นปี 1	-	*	*
2	ชั้นปี 2	-	-	-
3	ชั้นปี 3	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ

ที่	ชั้นปี	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3
		0.61	0.72	0.61
1	ชั้นปี 1	-	*	*
2	ชั้นปี 2	-	-	-
3	ชั้นปี 3	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปี 2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

ที่	ชั้นปี	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3
		0.72	0.72	0.61
1	ชั้นปี 1	-	-	*
2	ชั้นปี 2	-	-	-
3	ชั้นปี 3	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทุกด้าน

ที่	ชั้นปี	ชั้นปี 1	ชั้นปี 2	ชั้นปี 3
		0.69	0.65	0.69
1	ชั้นปี 1	-	-	*
2	ชั้นปี 2	-	-	-
3	ชั้นปี 3	-	-	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ
ของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ที่	ความพึงพอใจของ นักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการศึกษา	ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน สูง (n=9)		ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน ปานกลาง (n=39)		t	P
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ด้านการรับนักศึกษาใหม่	3.28	.45	3.41	.85	0.59	.558
2	ด้านการลงทะเบียนเรียน	3.06	.46	3.25	1.04	0.81	.419
3	ด้านการจัดตารางสอน ตาราง สอบ	2.96	.55	3.20	.95	1.00	.326
4	ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษา และบริการการศึกษา	2.99	.53	3.22	.96	0.71	.482
รวม		3.07	.38	3.27	.88	1.02	.315

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียนปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน
ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและใน
แต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน ตารางสอบ และด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ และด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับนักศึกษาใหม่ไม่มีความแตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาระดับปีที่ 2 และ 3 ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ และแตกต่างกับนักศึกษาระดับปีที่ 3 ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา และโดยรวมอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอเสนออภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการดำเนินการของหน่วยจัดการศึกษา มีการวางขั้นตอน แผนการประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) เพื่อให้เข้าถึงในโรงเรียนนานาชาติ โดยการจัดให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ แต่อาจยังไม่ทั่วถึงหลายช่องทาง ส่วนการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเกณฑ์การรับสมัครเข้าศึกษา การตรวจสอบเอกสารเข้าศึกษา รวมถึงขั้นตอนการรับสมัครมีความชัดเจน อาทิ การประกาศผังที่นั่งห้องสอบแก่ผู้เข้าสอบในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการคัดเลือกเข้าศึกษา การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการรายงานตัวเป็นนักศึกษา และการยืนยันสิทธิ์เข้าศึกษา การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่ตรงต่อเวลา สะดวก รวดเร็วต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังมีข้อติดขัดบางประการในส่วน of ข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา กล่าวคือ กำหนดการออกภายหลังจากการประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษามีระยะเวลาห่างกับการเปิดภาคการศึกษาหลายเดือน ทำให้นักศึกษาใหม่ไม่สามารถวางแผนเพื่อเรียนพิเศษเพิ่มเติมหรือท่องเที่ยวต่างประเทศได้ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542, หน้า 188-189) กล่าวว่า การรับสมัครนักศึกษาจำเป็นต้องมีขอบเขตการกำหนดนโยบาย แผนและจำนวนการรับสมัครความพร้อมของบุคลากรรวมถึงความต้องการของผู้ที่ต้องการจะสมัครเข้าศึกษา จะต้องมีการกำหนดเวลาในการรับสมัคร

ระยะเวลาในการเปิดรับสมัคร เวลาที่สมัครสอบ ถ้ามีจำนวนผู้สมัครสอบมาก ตลอดจนเวลาสอบข้อเขียน การประกาศผลสอบ การรายงานตัว และการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา สถานที่สมัคร รวมทั้งช่องทางในการส่งใบสมัคร คุณสมบัติของผู้สมัครสอบ ต้องระบุไว้ให้ชัดเจน การประกาศผลสอบและสถานที่ประกาศผลสอบ ซึ่งต้องแจ้งให้ผู้สมัครทราบล่วงหน้าไว้ในใบสมัคร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐพร ฉายประเสริฐ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมธานีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล ด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสงแข โคละทัต (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการลงทะเบียนเรียน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของหน่วยจัดการศึกษาข่าวสารเกี่ยวกับช่วงเวลาการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา มีระยะเวลากระชั้นชิด มีคู่มือที่ใช้สำหรับลงทะเบียนเรียน การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเรียนน้อย โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษา เนื่องจากหน่วยงานขาดบุคลากรนักวิชาการศึกษาดูแลโดยตรงจึงทำให้การบริการในด้านการลงทะเบียนเรียนเป็นไปอย่างไร้ทั่วถึง ทำให้การประสานงานและตรวจสอบการลงทะเบียนยังไม่สมบูรณ์ ขาดความต่อเนื่อง รวมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนรายวิชาเลือก และรายวิชาเฉพาะ ถึงแม้ว่าจะมีขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนเข้าถึงได้ง่ายผ่านระบบเว็บไซต์ ซึ่งนักศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการตรวจสอบทานความถูกต้องของตารางสอนกับภาคศึกษาก่อนแจ้งประกาศให้นักศึกษาทราบ โดยประกาศตารางสอนที่เสร็จสมบูรณ์ และเหมาะสมล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน ตารางสอนควรจัดเวลาให้คุ้มค่าที่สุด ไม่ควรจัดให้นักศึกษาเรียนถี่เกินไป ควรเว้นระยะให้นักศึกษาเตรียมตัวเนื่องจากเนื้อหาแต่ละรายวิชาจำนวนมาก ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542, หน้า 119-193) กล่าวว่า การลงทะเบียน แบ่งเวลาทำการลงทะเบียนได้ 2 ประเภท คือ การลงทะเบียนล่วงหน้า การลงทะเบียนปกติ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาด้านการลงทะเบียนเรียน ในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา สะอาดล้วน (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาโดยรวมประสบปัญหาการลงทะเบียนเรียนกระบวนรายวิชา การวัดผลและประเมินผล ด้านการขอเพิ่มและขอลดรายวิชาอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดทำวันงดการเรียนการสอน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเปลี่ยนแปลงตารางสอน การออกประกาศการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลรายวิชา การประกาศแจ้งเกี่ยวกับการจัดทำหรือปรับปรุงแก้ไข ตารางสอนหลัก การประกาศ แจ้งกำหนดการสอบกลางภาค สอบปลายภาค สอบแก้ตัวยังไม่ต่อเนื่องและสมบูรณ์ เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ตรงจุด และการจัดสรรพื้นที่การเรียนการสอนยังไม่เพียงพอแก่นักศึกษา การเปลี่ยนแปลงตารางสอน บางครั้งเกิดจากอาจารย์ผู้สอนไม่สะดวก ติดราชการ จึงทำให้มีการเรียนการสอนชดเชย การแจ้งข่าวการเปลี่ยนแปลงตารางสอน การประกาศกำหนดการสอบยังไม่เป็นระบบ เนื่องจากหน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านงานวิชาการ จึงทำให้การบริการในด้านการที่ทำให้เป็นระบบ รวมถึงการบริหารจัดการ ขั้นตอนเกี่ยวกับการจัดตารางสอน และเงื่อนไขการจัดตารางสอนจากภาควิชาที่จัดการเรียนการสอนแต่ละรายวิชาได้ภายหลังจากจัดตารางสอนของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หรือหลักสูตรปกติ จึงทำให้มีความล่าช้าในการกำหนดวันแต่ละภาคการศึกษา เป็นไปอย่างกระชั้นชิด และให้นักศึกษาดำเนินการประสานงานการจัดตารางสอนในรายวิชาเลือกเสรี ส่งผลให้นักศึกษามีความลำบากในการดำเนินการ อีกทั้งนักศึกษาบางส่วนที่ยังศึกษาไม่ครบหน่วยกิต มีความลำบากในการเดินทางมาวิทยาเขตศาลายา จึงทำให้ไม่สามารถจัดตารางชีวิตได้ เนื่องจากไม่ทราบกำหนดการเปิดเรียนรายวิชาเลือกเสรี อีกทั้งการจัดตารางสอนรายวิชาเลือกเสรีไม่สมเหตุสมผล กล่าวคือ จัดให้มีการเรียนการสอนภายในหนึ่งสัปดาห์ ซึ่งทำให้นักศึกษารู้สึกเสียเวลา อีกทั้งการประกาศ เรื่องตารางสอนควรแจ้งให้นักศึกษาทราบเร็วขึ้น เนื่องจากปีที่ผ่านมาเปิดภาคเรียนสักกระยะหนึ่ง นักศึกษาถึงจะได้รับประกาศตารางสอน และการประกาศตารางสอบบางรายวิชา นักศึกษาได้รับภายหลังจากการสอบเสร็จสิ้นแล้ว นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มการตรวจสอบทานความถูกต้องของตารางสอนกับภาควิชาก่อนแจ้ง ประกาศ ให้นักศึกษาทราบ ตารางสอนควรจัดเวลาให้คุ้มค่าที่สุด ไม่ควรจัดให้นักศึกษาเรียนถี่เกินไป ควรเว้นระยะให้นักศึกษาเตรียมตัว เนื่องจากเนื้อหาแต่ละรายวิชามีจำนวนมาก ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542, หน้า 192-193) กล่าว

ไว้ว่า เมื่อนักศึกษาได้ลงทะเบียนเรียนในวิชาเรียนแล้ว การเรียนในระบบหน่วยกิตจะมีการวัดผลการศึกษา โดยจัดให้มีการสอบแต่ละวิชา โดยสถานศึกษา โดยทั่วไปจะปฏิบัติดังนี้

- 1) ทำหนังสือเวียนเพื่อให้อาจารย์แจ้งความจำนงรายละเอียดของวิชาที่ต้องการจะให้งานฝ่ายทะเบียนจัดเกี่ยวกับตารางสอบ เช่น วิชาที่จะสอบ จำนวนคาบที่สอบ ลักษณะของข้อสอบ อุปกรณ์ที่ต้องการใช้เกี่ยวกับการสอบ
- 2) เมื่อจัดตารางสอบแล้ว งานฝ่ายทะเบียนจะประกาศให้นักศึกษาทราบ เพื่อจะได้ตรวจสอบถึงวิชาที่ตนเองสอบว่ามีชั่วโมงสอบตรงกันหรือไม่ ตลอดจนสิทธิอื่น ๆ เกี่ยวกับการสอบ
- 3) การแจ้งระเบียบเกี่ยวกับการสอบ เพื่อให้นักศึกษาได้ถือแนวในการปฏิบัติก่อนการสอบและระหว่างการสอบ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงแข โคละทัต (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า ด้านการจัดตารางสอนและตารางสอบมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถึงแม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการเรียนการสอน แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดูแลจัดการด้านจัดเตรียมสื่อการสอนผ่านระบบเครือข่ายยังขาดความใส่ใจและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ทำให้นักศึกษาบางคนไม่สามารถเข้าแอปพลิเคชัน Kindle ตลอดการศึกษา บางครั้งไม่มีการเตรียมพร้อมด้านสื่อการสอน อาทิ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสื่อการเรียนการสอนของรายวิชาผ่านระบบ Airwatch ในแต่ละชั้นปี ซึ่งนักศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน ทำให้เข้าถึงบทเรียนได้ง่าย และหลากหลาย แต่บัญชีผู้ใช้งานสื่อการศึกษายังมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ดังที่ กิดานันท์ มลิทอง (2548) กล่าวไว้ว่า สื่อการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นเทปบันทึกเสียง สไลด์ วิดยู โทรทัศน์ วิทยุทัศน์ แผ่นภูมิ รูปภาพ และอื่น ๆ ซึ่งเป็นวัสดุบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการเรียนการสอน เป็นวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพที่นำมาใช้ในเทคโนโลยีการศึกษา การจัดสื่อและอุปกรณ์การสอนประกอบการสอนจะทำให้การเรียนการสอนนั้นสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้เรียนอยากเรียนและเข้าใจเนื้อหาได้มาก สำหรับการบริการการศึกษานั้น อาจเป็นเพราะการแจ้งขั้นตอนการให้บริการการศึกษา อาทิ ขั้นตอนการขอผลการศึกษา หรือการขอใบรับรองความเป็นนักศึกษา หรือการขอใบคำร้องขอมัธยมศึกษาประจำตัวนักศึกษาใหม่ รวมถึงการประสานงานการรับส่ง ใบลา การรับใบคำร้องขอหลักฐานทางการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัครพิจารณาทุนการศึกษา และนักศึกษา การลาออกจากกร

เป็นนักศึกษา การลาพัก การขอกลับเข้าศึกษา การขอย้ายคณะ เป็นสาเหตุให้นักศึกษามีปัญหาในบางครั้งดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542, หน้า 191-192) กล่าวว่า ฝ่ายทะเบียนเป็นงานด้านบริการและส่งเสริมการเรียนการสอนหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน นอกจากการขึ้นทะเบียนรับลงทะเบียนเพิ่มถอนการลงทะเบียนแล้ว หน้าที่หลักที่สำคัญก็คือ การออกไปรับรองและหลักฐานอื่น ๆ แก่นักเรียนนักศึกษา ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของชาลินี พลดีลา และคณะ (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาปกติ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางและสูงันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาด้านการยื่นคำร้องทั่วไปหรือคำร้องขอใบคะแนนและหนังสือรับรองในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.1 นักศึกษาชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหน่วยจัดการศึกษาให้บริการนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการแยกเพศดังที่ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2523, หน้า 123) ได้กล่าวถึงหลักการในการให้บริการการศึกษาที่ดีว่า จะต้องส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษามีโอกาสในการสร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาตนเองอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษา ด้านการบริการห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทัศน์ย์นย์ ขอมธิดา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี พบว่า นักศึกษาชายและหญิงของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีมีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานีไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับนักศึกษาใหม่ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับนักศึกษาใหม่แต่ละปี มีกระบวนการขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงแข โคละทัต (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ด้านการลงทะเบียนเรียน และด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ และแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา และโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มาจากโรงเรียนมัธยมปลาย หรือ โรงเรียนนานาชาติ ยังไม่เข้าใจถึงระบบการลงทะเบียน ตารางสอน ตารางสอบ การจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา จึงใช้เวลาในการปรับตัวให้เข้ากับระบบลงทะเบียน ระบบจัดตารางสอน ตารางสอบ และการจัดเตรียมสื่อการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ ที่จะต้องเรียนรู้ และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 เริ่มมีความเข้าใจถึงระบบการลงทะเบียน ด้านการจัดตารางสอบและด้านสื่อ ดังที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2543, หน้า 70) ได้กล่าวไว้ว่า การเตรียมแผนการเรียน การให้นิสิตรู้จักหลักสูตร รู้จักการวางแผนจัดวิชาเรียน เวลาเรียน เวลาสอบ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นิสิตเห็นภาพการศึกษาของตนเองอย่างชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทนา ทับทิม (2544) ศึกษาเรื่องทัศนคติของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการการศึกษาด้านเกี่ยวกับระเบียบวิธี และขั้นตอนในการติดต่อเพื่อให้บริการของงานบริการการศึกษาที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัทธวีภา ศุภโกศล (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่านิสิตที่ศึกษาชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพัก โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและปานกลางที่แตกต่างกันนั้น ไม่มีส่วน

ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา ที่ให้บริการเหมือนกันและเท่าเทียมกันแก่นักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิลาวัลย์ กองสะดี (2552) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษารหัส 52 คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2552 พบว่า นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชา และหลักสูตรต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพระอุเทน อุเทโน สාරวยกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารวิชาการ จำแนกระดับผลการเรียน พบว่านักเรียนมีความคิดเห็นทุกด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2554) ทศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษาวิชาจริยธรรมธุรกิจ พบว่า ทศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสมไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการรับนักศึกษาใหม่ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยจัดการศึกษาจึงควรขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้กว้างขวาง เพิ่มช่องทางการเข้าถึง อาทิ การจัดนิทรรศการเปิดบ้าน รุ่นพี่แนะนำรุ่นน้อง การเป็นกันเองและตอบคำถามอย่างตรงประเด็น การชี้แจงข้อมูลหลักสูตร ควรเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากรเกี่ยวกับระบบการศึกษา อาทิ ระบบ A Level, O Level ระบบอเมริกา ระบบอังกฤษ

2. ด้านการลงทะเบียนเรียน ผลการวิจัย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยจัดการศึกษาจึงควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านการศึกษาและวิชาการที่มีศักยภาพ ตลอดจนการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านวิชาการให้เพียงพอรองรับกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น ตามที่นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะว่าควรวางแผนการลงทะเบียนเรียนอย่างเป็นระบบล่วงหน้า การแจ้งข่าวสาร ประกาศ รายละเอียดขั้นตอน ที่นักศึกษาควรทราบอย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว การลงทะเบียนรายวิชาเลือกเสรีควรมีการชี้แจงอธิบายรายวิชาที่เปิดให้นักศึกษา

ให้เลือกมากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ดูแลทางด้านการศึกษาควรใส่ใจ และกระตือรือร้นในการประสานงานแก้ปัญหา

3. ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยจัดการศึกษาจึงควรจัดทำระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเปลี่ยนตารางสอน การออกประกาศการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลรายวิชา รวมถึงการประกาศแจ้งเกี่ยวกับปรับปรุงแก้ไข ตารางสอนหลัก การแจ้งกำหนดการสอบกลางภาค สอบปลายภาค สอบแก้ตัว การสอนชดเชย การแจ้งข่าวการเปลี่ยนแปลงตารางสอน และควรตรวจสอบทานความถูกต้องของตารางสอนกับภาควิชาก่อนแจ้ง ประกาศให้นักศึกษาทราบ โดยประกาศตารางสอนที่เสร็จสมบูรณ์ และเหมาะสมล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน

4. ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยจัดการศึกษาจึงควรเพิ่มจำนวนบัญชีการเข้าใช้งานสื่อการศึกษาให้สอดคล้องกับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น และควรเพิ่มสื่อการสอนให้มากขึ้น โดยปัจจุบันมี E-learning คอมพิวเตอร์ และสื่อ Power Point เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ควรศึกษาความคาดหวังของอาจารย์ต่อการให้บริการจากหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กชกร ศุภศรีพันธ์เพียร. (2548). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.บ., มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- กนกพรธณ ชีระคำศรี. (2540). **การประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์**. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2549). **ประกาศ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2554**. เล่ม 128 ตอนพิเศษ 47 ง. ราชกิจจานุเบกษา. กรุงเทพฯ.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- เกษม วัฒนชัย. (2542). การปฏิรูปการศึกษาไทย 2542-2545. **วารสาร มจร วิชาการ**. 3(5), 21
- จินตนา บุญงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเพริ่งติ้ง.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการอุตสาหกรรมแขวงสามตำบลเขตบางขุนเทียน**. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ชาลินี พลดีลา และคณะ. (2551). **รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาปกติเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ. (2554). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยปทุมธานีต่อการบริการของสำนักทะเบียนและวัดผล**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ณัฐญา ศุภนิริติชัย. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.
- ณิรนุช จงอารี. (2544). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการใช้บริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- นิตยา สอาดล้วน. (2544). รายงานการวิจัยสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเกี่ยวกับการให้บริการงานวิชาการของภาควิชามัธยมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ประนม ถาวรเวช. (2545). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. *จุลสารสรรพากร*, 20(9), 8.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พระอุเทน อุเทโน สํารวยกุล. (2555). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์. พศ.ม., มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พัทตร์วิภา ศุภโกศล. (2546). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์. กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.
- มีนาร์ตน์ อัศวบุญญาเดช. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในโปรแกรมการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นของนิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์. ศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). *ประวัติคณะทันตแพทยศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.dt.mahidol.ac.th/th>
- ยาเบ็น เรื่องจรูญศรี. (2553). *บริการคืองานของเรา*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.kroobannok.com>
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2554). รายงานการวิจัย เรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษาวิชาจริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัชวรรณ หงส์ยิ้ม. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะจิตรกรรมประติมากรรม และภาพพิมพ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. สารนิพนธ์ วิทยาลัยทองสุข, กรุงเทพฯ.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ: นานมีพับลิเคชั่น.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม**. นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- วันทนา ทับทิม. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร พิมพ์มหา. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- วิลาวัลย์ กองสะดี. (2552). **รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา รหัส 52 คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2552**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2545). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอและความพึงพอใจของข้าราชการ สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7**. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สมชาย กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิต ลัชณุกร. (2543). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สัญญา คำอิน. (2544). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ศูนย์การศึกษาวิทยาลัยทองสุข (ไร่ชิง)**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทองสุข.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). **รวมกฎกระทรวง ประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศ/ระเบียบ และมติคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์/แนวทางและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง พ.ศ. 2547-2551**. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/Government%20system.pdf>.

- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. สารนิพนธ์. กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ**
- สุทัศน์ย์นน์ ขอมธิดา. (2552). **ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนระดับอนุปริญญาของวิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี. สารนิพนธ์. กศ.ม., วิทยาลัยชุมชนอุทัยธานี, อุทัยธานี.**
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.,มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.**
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. (2547). **ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์. ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.**
- แสงแข โคละทัต. (2554). **ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. วิทยานิพนธ์. กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.**
- อมรา ผูกบุญเขต. (2549). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.**
- Krejcie R.V. and Morgan D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement, 30, 608–609.**
- Mullins J. (1954). **Management and Organization Behavior.** London: Pitman Company.
- Stromburg M.F. (1984). Selecting an instrument to measure quality of life. **Oncology Nursing Forum, 11, 88–91.**

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ
หน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหิดล ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและ
เที่ยงตรงของเนื้อหาของแต่ละข้อคำถาม และดัชนีความสอดคล้อง Index of Item-
Objective Congruence (IOC) โดยมีรายนาม ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นรา สมประสงค์
อาจารย์ประจำหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. อาจารย์ ดร.กาญจนา ตระกูลวรกุล
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ดร.สิริรัก ศุภอมรกุล
อาจารย์ประจำโรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ด้านการลงทะเบียนเรียน ด้านการจัดทำตารางสอน/ตารางสอบ และด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและบริการการศึกษา

2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อนักศึกษาแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดดำเนินการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวณัฐวรรณ ครุฑสวัสดิ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารศึกษา

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ข้อความข้อ 1-2 และเติมคำในช่องว่างของข้อความข้อ 3 ที่ตรงกับความเป็นจริงของนักศึกษา

1. เพศ

() หญิง () ชาย

2. ระดับชั้นปีที่ท่านศึกษา

() ปีที่ 1 () ปีที่ 2 () ปีที่ 3

3. คะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) ของท่านจนสิ้นภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 เท่ากับ.....

ตอนที่ 2 โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาของโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการ ตามค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความพึงพอใจของนักศึกษา

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรับนักศึกษาใหม่					
1. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) โดยทั่วไป					
2. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ใน โรงเรียนนานาชาติ ในประเทศ และต่างประเทศ					

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. การใช้สื่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ) ในหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์, การออก Road Show, Social Network, Facebook					
4. การให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่าน ระบบไปรษณีย์					
5. การให้บริการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่าน เว็บไซต์					
6. การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเกณฑ์ การรับสมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					
7. ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาระบบรับตรง ผ่านคณะทันตแพทยศาสตร์					
8. ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาระบบโควต้า ของโรงเรียนสาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล					
9. กระบวนการตรวจสอบเอกสารประกอบการ รับสมัครเข้าศึกษา					
10. การชี้แจง ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ สัมภาษณ์เข้าศึกษาในหลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					
11. การประกาศผังที่นั่งห้องสอบแก่ผู้เข้าสอบ ในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					
12. การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่านการคัดเลือก เข้าศึกษาในหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
13. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการ รายงานตัวเป็นนักศึกษา เกี่ยวกับการยืนยันสิทธิ์เข้า ศึกษา					
14. การแจ้งข่าวทั่วไป สวัสดิการ และกิจกรรม สำหรับนักศึกษาใหม่					
15. การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่					
16. การเปิดโอกาสให้นักศึกษาใหม่ซักถามปัญหาที่ ไม่เข้าใจ					
17. การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทินการศึกษา					
18. การชี้แจงเกี่ยวกับกำหนดวันเปิด-ปิดภาคเรียน					
19. การตอบคำถาม ของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ใช้ภาษาเข้าใจง่าย					
20. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และสะดวกรวดเร็ว ต่อหน้าที่ของเจ้าหน้าที่					
21. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้เหมาะสม					
ด้านการลงทะเบียนเรียน					
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับช่วงเวลาการ ลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา					
2. คู่มือที่ใช้สำหรับลงทะเบียนเรียน และการอธิบาย วิธีการขั้นตอนการลงทะเบียนในคู่มือที่ใช้ในการ ลงทะเบียนเรียน					
3. การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเรียนใน ระบบของมหาวิทยาลัย					
4. การให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นักศึกษาที่มี ปัญหาด้านการลงทะเบียน					
5. การอธิบายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนในการ ลงทะเบียนเรียน					
6. ความสนใจและเต็มใจในการให้บริการเกี่ยวกับ การลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่					

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรนานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. การประสานงานและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียนของเจ้าหน้าที่กับนักศึกษา					
8. การให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนรายวิชาเลือกเสรี					
9. การให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนในรายวิชาเฉพาะ					
10. ระยะเวลาของการให้บริการในขั้นตอนต่างๆของการลงทะเบียน					
11. ขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนทาง internet					
12. การให้บริการตรวจสอบจำนวนหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน ผ่านเว็บไซต์					
13. การประสานงานเกี่ยวกับเรื่องการลาออกจากการเป็นนักศึกษา การลาพัก การขอกลับเข้าศึกษา และการขอย้ายคณะ					
14. การให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษา					
ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ					
1. การจัดทำวันงดการเรียนการสอนของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					
2. การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตารางสอนของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)					
3. การแจ้งเปลี่ยนแปลงตารางสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ในแต่ละชั้นปี					
4. การออกประกาศตารางสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ในแต่ละชั้นปี					

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
5. การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลรายวิชา ตารางสอน แต่ละชั้นปี					
6. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการจัดทำ/ ปรับปรุง/แก้ไข ตารางสอนหลัก					
7. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับหัวข้อการ เรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ					
8. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการจัดทำ กำหนดการสอบย่อย					
9. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการ สอบกลางภาค ของแต่ละชั้นปี					
10. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการ สอบปลายภาคของแต่ละชั้นปี					
11. การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกำหนดการ สอบแก้ตัว					
12. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ การ ให้บริการข้อมูลตารางสอน /ตารางสอบ					
ด้านการจัดเตรียมสื่อการศึกษาและการบริการการศึกษา					
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสื่อการเรียน การสอนของรายวิชา ในแต่ละชั้นปี					
2. การประสานงานกับนักศึกษาเกี่ยวกับการนำสื่อ เข้าระบบ Airwatch					
3. ความทันสมัยของระบบ Airwatch ที่ใช้ใน การเรียนการสอน					
4. ความเพียงพอของรหัสในการเข้าระบบ Airwatch กับความต้องการของนักศึกษา					
5. การแจ้งขั้นตอนการให้บริการการศึกษาแก่ นักศึกษา อาทิ การขอหนังสือรับรองความเป็น นักศึกษา/ใบคำร้องขอมัธยมศึกษาประจำตัวนักศึกษา ใหม่ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา					

การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียนทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6.การประสานงานการรับส่งเอกสารหนังสือ รับรองความเป็นนักศึกษา/ใบคำร้องขอมีบัตร ประจำตัวนักศึกษาใหม่ ใบเสร็จค่าธรรมเนียม การศึกษา ใบลาป่วย ใบลาภักของนักศึกษา					
7. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับสมัคร ทุนการศึกษา					
8.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการการศึกษา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษา โรงเรียน
ทันตแพทยศาสตร์นานาชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ด้านการรับนักศึกษาใหม่

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการลงทะเบียนเรียน

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการจัดตารางสอน ตารางสอบ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการจัดเตรียมสื่อและบริการการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ค การหาค่า IOC แบบสอบถามการวิจัย

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ) โดยทั่วไป	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
2	การประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ) ในโรงเรียนนานาชาติ ในประเทศ และต่างประเทศ	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
3	การใช้สื่อและช่องทางการ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ) ในหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์, การออก Road Show, Social Network, Facebook	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
4	การให้บริการรับสมัครนักศึกษา ใหม่ผ่านระบบไปรษณีย์	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
5	การให้บริการรับสมัครนักศึกษา ใหม่ผ่านเว็บไซต์	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
6	ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษา ผ่านระบบรับตรง ผ่านคณะทันต แพทยศาสตร์	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
7	ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษา ผ่านระบบโควต้าของโรงเรียน สาธิตนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
8	กระบวนการตรวจสอบเอกสาร ประกอบการรับสมัครเข้าศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
9	การชี้แจง ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์ สอบสัมภาษณ์เข้าศึกษาใน หลักสูตรทันตแพทยศาสตร บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
10	การประกาศผังที่นั่งห้องสอบแก่ผู้ เข้าสอบในหลักสูตร ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
11	การประกาศรายชื่อผู้สอบผ่าน การคัดเลือกเข้าศึกษาในหลักสูตร ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
12	การแจ้งข่าวทั่วไป สวัสดิการ และ กิจกรรมสำหรับนักศึกษาใหม่	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
13	การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ นักศึกษาใหม่	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
14	การเปิดโอกาสให้นักศึกษาใหม่ ซักถามปัญหาที่ไม่เข้าใจ	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
15	การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับปฏิทิน การศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
16	การชี้แจงเกี่ยวกับกำหนดวันเปิด- ปิดภาคเรียน	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
17	การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ใช้ ภาษาเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
18	การอำนวยความสะดวกของ เจ้าหน้าที่ในการรายงานตัวเป็น นักศึกษา เกี่ยวกับการยืนยันสิทธิ์ เข้าศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
19	การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ สะดวกรวดเร็วต่อหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
20	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับเกณฑ์การรับสมัครเข้า ศึกษาในหลักสูตรทันต แพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตร นานาชาติ)	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
21	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ใน การแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้เหมาะสม	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
22	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เกี่ยวกับช่วงเวลาการลงทะเบียน เรียนของนักศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
23	การอำนวยความสะดวกในการ ลงทะเบียนเรียนในระบบของ มหาวิทยาลัย	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
24	คู่มือที่ใช้สำหรับลงทะเบียนเรียน และการอธิบายวิธีการขั้นตอน การลงทะเบียนในคู่มือที่ใช้ในการ ลงทะเบียนเรียน	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
25	การให้บริการด้านการลงทะเบียน อย่างถูกต้อง	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
26	การให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นัก ศึกษาที่มีปัญหาด้านการ ลงทะเบียน	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
27	การอธิบายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ ขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียน	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
28	ความสนใจและเต็มใจในการให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
29	การประสานงานและตรวจสอบการลงทะเบียนเรียนของเจ้าหน้าที่กับนักศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
30	การให้บริการเกี่ยวกับลงทะเบียนรายวิชาเลือกเสรี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
31	การให้บริการเกี่ยวกับลงทะเบียนในรายวิชาเฉพาะ	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
32	ระยะเวลาของการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการลงทะเบียน	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
33	ขั้นตอนในการลงทะเบียนเรียนทาง internet	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
34	การให้บริการตรวจสอบจำนวนหน่วยกิตที่ใช้ในการลงทะเบียนเรียน ผ่านเว็บไซต์	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
35	การประสานงาน เกี่ยวกับเรื่อง การลาออกจากการเป็นนักศึกษา การลาพัก การขอกลับเข้าศึกษา และการขอย้ายคณะ	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
36	การให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำแผนการศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
37	การแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตารางสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
38	การแจ้งเปลี่ยนแปลงตารางสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตร บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ใน แต่ละชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
39	การออกประกาศตารางสอน ของ หลักสูตรทันตแพทยศาสตร บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) ใน แต่ละชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
40	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การจัดทำ/ปรับปรุง/แก้ไข ตารางสอนหลัก	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
41	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การประสานงานจัดทำตารางสอน ย่อย	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
42	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การจัดทำกำหนดการสอบย่อย	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
43	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การจัดทำประกาศ	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
44	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ กำหนดการสอบกลางภาคในแต่ละ ชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
45	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การจัดทำประกาศกำหนดการ สอบปลายภาคในแต่ละชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
46	การประกาศแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับ การกำหนดการสอบแก้ตัว	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
47	การจัดทำวันงดการเรียนการสอน ของหลักสูตรทันตแพทยศาสตร บัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ)	+1	+1	0	2.00	0.66	✓

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
48	การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูล รายวิชา ตารางสอน แต่ละชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
49	การประชาสัมพันธ์ ติดประกาศ ตารางสอนล่วงหน้า ในแต่ละชั้นปี	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
50	การให้บริการเกี่ยวกับความพร้อม ของอาคารเรียน/ห้องเรียน	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
51	การให้บริการตรวจสอบตาราง สอบ และห้องสอบ	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
52	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล ตารางสอน /ตารางสอบ	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
53	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และ สื่อการเรียนการสอนในแต่ละคาบ	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
54	การจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอน ผ่านระบบเครือข่าย	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
55	การประสานงานการใช้ระบบ เครือข่าย	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
56	การเสริมสร้างบรรยากาศในการ เรียนรู้ โดยใช้สื่อการศึกษา	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
57	ความทันสมัยของสื่อที่ใช้ในการ เรียนการสอน	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
58	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การศึกษา	+1	+1	+1	3.00	1.00	✓
59	ความหลากหลายเหมาะสมของ สื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
60	การประสานงานการใช้ระบบ เครือข่าย	+1	+1	-1	1.00	0.33	-

ข้อที่	ข้อความ	ผลการตรวจสอบ ของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ข้อที่ ยอมรับได้
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
61	ความทันสมัยของสื่อที่ใช้ในการ เรียนการสอน	+1	+1	-1	1.00	0.33	-
62	การเสริมสร้างบรรยากาศในการ เรียนรู้ โดยใช้สื่อการศึกษา	+1	-	-1	0.00	0.00	-
63	ความหลากหลายเหมาะสมของ สื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน	+1	-	-1	0.00	0.00	-
64	ความเพียงพอของสื่อการศึกษา กับความต้องการของนักศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
65	การแจ้งขั้นตอนการให้บริการ การศึกษาแก่นักศึกษา อาทิ การ ขอหนังสือรับรอง ความเป็นนักศึกษา/ใบคำร้องขอมิ บัตรประจำตัวนักศึกษาใหม่ ใบเสร็จค่าธรรมเนียมการศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
66	การประสานงานการรับส่งเอกสาร หนังสือรับรองความเป็นนักศึกษา/ ใบคำร้องขอมิบัตรประจำตัว นักศึกษาใหม่ ใบเสร็จค่าธรรมเนียม การศึกษา ใบลาป่วย ใบลาภักของ นักศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓
67	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารการรับ สมัครพิจารณาทุนการศึกษา	+1	+1	0	2.00	0.66	✓

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ-สกุล	ณัฐวรรณ ครุฑสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2530
ที่อยู่ปัจจุบัน	56/251 สุขุมวิท ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	โรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2555-2556	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	บธ.บ. (การตลาด), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
ผลงานตีพิมพ์	
ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	
ณัฐวรรณ ครุฑสวัสดิ์ (ผู้บรรยาย). (24 พฤศจิกายน 2560). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ใน การประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 “การวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”. (หน้า 383-393). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.	
ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ	-