

ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
ธันวาคม 2557

ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา

ธันวาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
ธันวาคม 2557

วิจารณ์ สิตไทย. (2557). ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: อาจารย์ ดร.จุฑาพล ยงศร,
รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนิลรัตน์ วรรณศิลป์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของ
หน่วยงานบริการการศึกษา จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่ศึกษา และจำนวนการเข้าใช้บริการงานบริการ
การศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 รวมทั้งสิ้น 311 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ
ลิเคิร์ท (Likert scale) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ
(Scheffe' method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวม
และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา มี
ความ พึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และ
หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน
บริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของ
ผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่าง สำหรับด้านการให้บริการของ
หน่วยงานบริการการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวม
ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้าน

คุณลักษณะของผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อความหมาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. นักศึกษาแพทย์ที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน



SATISFACTION OF MEDICAL STUDENTS TOWARDS DIVISION OF EDUCATION
AFFAIRS SERVICES



AN ABSTRACT
BY
WIRONGROANG SITHAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Education Degree in Education Administration and Management
at Srinakharinwirot University
December 2014

Wirongroang Sithai. (2014). *Satisfaction of Medical Students towards Division of Education Affairs Services*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate school, Srinakharinwirot University. Advisor Committee. Dr. Chatupol Yongsorn , Assoc. Prof. Nilrat Wannasilp, M.D.

The purpose of this research was to analyse and compare the satisfaction of medical students towards Division of Education Affairs Services at Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University, in 2 aspects including characteristics of service providers and educational services provided by the division. 311 students in all classes in the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University in academic year 2013 were participated in this study. They were classified by their gender, level of study and numbers of service using. The authors used the Linkert's 5 rating – scale questionnaire with the reliability of 0.960 in this study. Statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, and Scheffe's test. The results of this study showed that:

1. Medical students' satisfactions towards the characteristic of the division's providers were rated at the highest level in each and overall aspects. For educational service, medical student's overall satisfactions were rated at high level. Considering in each section, the Registrar section was reached at the highest level, the Public Relations section and the Education Network Management section were classified at a high level.

2. The satisfactions on characteristics of service providers in each and overall aspects were not showed significantly different between gender. For the educational service, the results were similar in their satisfactions in overall aspects, except Education Network Management section.

3. The students, who had different level of study, did not showed significant differences in their satisfactions on characteristics of service providers in overall aspects, except the communication aspect. Although the satisfactions for the education service were at same level in different levels of study, the Education Network Management section showed different between groups.

4. The different numbers of service using of students did not cause differences in their satisfactions on characteristics of service providers and educational service in each and overall aspects.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
ของ
วิรงรอง สิตไทย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่.....เดือน พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.จตุพล ยงศร)

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)

..... ที่ปรึกษาร่วม

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนิลรัตน์ วรรณศิลป์)

(อาจารย์ ดร.จตุพล ยงศร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนิลรัตน์ วรรณศิลป์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. จตุพล ยงสร อาจารย์ที่
ปรึกษาปริญญานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงนิลรัตน์ วรรณศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษา
ปริญญานิพนธ์ร่วม ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุก
ขั้นตอน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์ และอาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา
กรรมการการสอบปากเปล่า ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์
ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์รุ่งนรินทร์ ประดิษฐ์สุวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์เชิดศักดิ์ ไอรณรัตน์ และอาจารย์ ดร. นายแพทย์บัณฑิต
ทรัพย์สมบูรณ์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการบริหารและการจัดการศึกษา (การ
อุดมศึกษา) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ตลอดช่วงระยะเวลา
ที่ผ่านมา และพี่ๆ เพื่อนๆ ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ไม่สามารถ
กล่าวนามในที่นี้ได้ทั้งหมด ที่ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในด้านต่างๆ และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ขอขอบคุณนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กรุณา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ได้
อบรมสั่งสอนและสนับสนุนในการศึกษา และเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้
สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา
มารดา ครู อาจารย์ และบุคคลที่เคารพรักทุกท่าน

วิรงรอง สิตไทย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
สมมติฐานการวิจัย	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	19
การให้บริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ.....	24
งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	30
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
ลักษณะของเครื่องมือ	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
วิธีดำเนินการวิจัย	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
สรุปผลการวิจัย.....	65
การอภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	96
ภาคผนวก ง หนังสือตอบรับอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	98
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอเชิญเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาโท.....	102
ประวัติย่อผู้วิจัย	105

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี	39
2 จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	45
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน	46
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นรายชื่อ	47
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายชื่อ	48
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการสื่อความหมาย เป็นรายชื่อ	49
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านจิตสำนึกในการบริการ เป็นรายชื่อ	50
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา ของหน่วยวิเทศสัมพันธ์ การศึกษา โดยรวมและในแต่ละข้อ	51
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา ของหน่วยบริหาร เครือข่ายการศึกษา โดยรวมและในแต่ละข้อ	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา ของหน่วยทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา โดยรวมและในแต่ละข้อ	53
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	54
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	55
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้บริการ	57
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมแล ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	59
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นที่กำลังศึกษา	60
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้บริการ	61
17	ความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ปี 2556.....	35
3 แผนภูมิโครงสร้างของงานบริการการศึกษา ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ปี 2556.....	36



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 4 ระบุว่า การศึกษาเป็นกระบวนการการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ส่วนมาตรา 6 ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการศึกษาไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สำหรับมาตรา 22 ได้กำหนดว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542: 2-13) อีกทั้งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น มีความสำคัญต่อประเทศชาติอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งผลิตชนชั้นสมองในสาขาวิชาการทุกด้าน ความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นผลมาจากการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดและใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมเต็มความสามารถ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530ก: 1) สอดคล้องกับแนวคิดของ สาลี เกี่ยวการค้า (2547: 7) ที่เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญในกระบวนการผลิตบัณฑิต เพื่อให้สำเร็จการศึกษาออกไปประกอบวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาประเทศนั้น สถาบันที่ผลิตบัณฑิตต้องสร้างปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ ให้บัณฑิตสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ ทั้งทางด้านวิชาการ ศักยภาพในการทำงานและด้านจริยธรรม งานบริการนักศึกษาจึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลนักศึกษาโดยตรง

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยจัดระบบบริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด ดังแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542: 203) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีและมีคุณภาพในลักษณะทั่วไปนั้น ต้องขึ้นอยู่กับบุคคลเป็นส่วนสำคัญ การที่บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเต็มใจในการทำงาน และมีความสุขกับงานที่ให้บริการ แสดงถึงคุณภาพของการบริการที่ดีของหน่วยงานหรือองค์กร และการให้บริการที่ดีจะวัดได้ด้วย การบริการที่มีความประทับใจหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น นอกจากนี้ วิทยา ด้านธำรงกุล (2545: 7-11) ยังกล่าวอีกว่า การสร้างบริการที่ดีและมีคุณภาพ ในภาวการณ์แข่งขันเช่นปัจจุบันต้อง มีการหลักการที่ดีในการบริการมาประกอบเข้าไปด้วย การบริการที่ดีก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่องยาวนานแก่ผู้รับบริการ การบริการที่ดีเป็นมากกว่า

ความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนหรือความยิ้มแย้มแจ่มใส ชอบทำงานกับบุคคลอื่น ชอบรู้จักคนใหม่ๆ มีชีวิตชีวา และมีความใส่ใจและพร้อมที่จะให้บริการนั้น จึงหมายถึงการบรรลุในความคาดหวังของผู้รับบริการ สมองความต้องการของผู้รับบริการด้วยวิถีทางที่ผู้รับบริการพึงพอใจได้อย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรณี ชุตินันธธาตา (2555: ออนไลน์) ที่ได้กล่าวว่า คุณลักษณะการให้บริการที่ดี หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ได้นำคำ “service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ หัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

ในขณะที่ ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์ (2552: 3-4) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ให้บริการทางการศึกษาที่ดี คือ 1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย 2) บุคลิกภาพ และลักษณะการแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบ การพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ และ 3) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้ สร้างความรู้สึกเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพมีหางเสียง พูดจาชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรบกวนผู้รับบริการฟังไม่รู้เรื่อง เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจ สบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมกิริยาตอบรับและทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการทราบว่าคุณให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ นอกจากนี้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (2552: 174-175) ได้กล่าวถึงว่า งานบริการการศึกษา มีหน้าที่และเป้าหมายที่สำคัญ คือ การให้บริการจัดการเรียนการสอน ในลักษณะที่เน้น

การให้บริการกับนักศึกษาแพทย์เป็นหลัก ซึ่งมีกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน คือ การลงทะเบียน รายงานผลการศึกษา การออกหนังสือรับรองการศึกษา และการดูแลนักศึกษาที่ออกไปฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ ดังนั้น ลักษณะของผู้ให้บริการทางการศึกษาที่ดีควรมี ดังนี้ 1) การควบคุมอารมณ์ 2) ความรับผิดชอบ 3) การสื่อความหมาย และ 4) จิตสำนึกในการบริการ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล นับเป็นสถาบันการแพทย์แห่งแรก มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศ ถือกำเนิดจากพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระประสงค์ให้เป็น “โรงพยาบาลที่พึงแก่ประชาชนทุกระดับ” โดยตั้งโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 จัดให้มีหลักสูตรแพทย์ตามแบบตะวันตกเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2433 รวมทั้งพัฒนาบริการสุขภาพ การศึกษาแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการวิจัยด้านสุขภาพมาโดยตลอด ดำเนินการภายใต้ปรัชญา “ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทุกระดับ” ซึ่งเป็น พระราชดำรัสของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก พระบิดาของการแพทย์ไทย และได้ทรงพัฒนายกระดับมาตรฐานทางวิชาการแพทย์ และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลให้เข้าสู่มาตรฐานสากล ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กล่าวว่า “คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล” คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพคณะฯ โดยให้ความสำคัญแก่บุคลากรด้วยการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถพร้อมกับการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล รวมทั้งยกย่องเชิดชูบุคลากร และหน่วยงานที่มีผลลัพธ์เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพของมาตรฐานการศึกษา โดยให้มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงกระบวนการประเมินผลการดำเนินงาน การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน และทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน เพื่อเตรียมการสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำข้อมูลเบื้องต้นที่ได้มานั้น กลับมาปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. 2556ก: 13)

งานบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งของฝ่ายการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน้าที่หลักในการให้บริการนักศึกษาแพทย์ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน คือ 1) หน่วยนิเทศสัมพันธ์ 2) หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา 3) หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา และ 4) หน่วยวิเทศสัมพันธ์การศึกษา (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีนโยบายให้รวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์จากหน่วยงานต่าง ๆ มารวมที่สำนักงานรองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2554) โดยมีกระบวนการหลักในการให้บริการทางการศึกษาให้กับนักศึกษาแพทย์ ได้แก่ การสมัครรับเข้า

เป็นนักศึกษาแพทย์ การจัดทำประวัตินักศึกษาแพทย์ การดำเนินการผลสอบและการประมวลผล การศึกษา การออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาแพทย์ และการจัดสรรส่งนักศึกษาแพทย์ ฝึกปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลร่วมสอน ซึ่งถือเป็นการให้บริการแก่นักศึกษาแพทย์ ตั้งแต่การคัดเลือกเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา นับว่าเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการศึกษาที่เน้น ด้านการให้บริการกับนักศึกษาแพทย์เป็นหลัก และต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายในและ ภายนอกให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จากที่กล่าวมานั้น งานบริการการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานปรับปรุง แก้ไข พัฒนา ทั้งบุคลากร และกระบวนการให้บริการกับนักศึกษาแพทย์อย่างต่อเนื่อง พร้อมนำระบบเทคโนโลยีที่มีความ ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว ทำให้นักศึกษาแพทย์เกิดความพึงพอใจ สูงสุด จึงจะถือว่าประสบความสำเร็จในการให้บริการ (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล. 2556: 1) จากที่กล่าวมาสอดคล้องกับงานวิจัย สุทธิศรี ม่วงสาย (2550: 40) ที่ทำการ วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน สำนักงานบริการทาง วิชาการและทดสอบศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า การให้บริการการศึกษาที่ดีจะ ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการ และการให้บริการทางการศึกษา

จากการดำเนินงานของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลที่ผ่านมา พบว่า นักศึกษาแพทย์เข้าใช้บริการอยู่จำนวนมาก ซึ่งพบปัญหา ในการให้บริการอยู่พอสมควร ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์นักศึกษาแพทย์ ผู้มาขอรับบริการจาก งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และสรุปประเด็นได้ เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จากการสัมภาษณ์นักศึกษาแพทย์พบว่า เจ้าหน้าที่ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่นักศึกษาแพทย์ ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน และมีความ คลุมเครือในการอธิบายข้อมูล (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 5. 2556: สัมภาษณ์) และในบางครั้งทำ การสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่แต่ได้รับคำตอบที่ไม่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังคงขาด ความรู้ในส่วนของคุณลักษณะ (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 3. 2556: สัมภาษณ์) ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่ ให้บริการล่าช้า ทั้งยังขาดจิตสำนึกในการบริการ (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 4. 2556: สัมภาษณ์) นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เต็มใจให้บริการแก่นักศึกษา แต่ในบางครั้งที่เจ้าหน้าที่ มีความเครียดอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน อาจทำให้ขาดคุณภาพในการให้บริการ (นักศึกษา แพทย์ ชั้นปี 5. 2556: สัมภาษณ์) และการรับลงทะเบียนรายวิชาแต่ละครั้งมีนักศึกษาจำนวนมาก มาติดต่อขอคำปรึกษาในการลงทะเบียนและเมื่อเทียบกับอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนไม่เพียงพอ อาจก่อให้เกิดความล่าช้า (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 6. 2556: สัมภาษณ์) ขณะที่ มารับเอกสารทางการศึกษาตามวันที่นัดหมาย แต่ยังไม่สามารถรับเอกสารทางการศึกษาได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้นำดำเนินการจัดทำเอกสารทางการศึกษา (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 6. 2556: สัมภาษณ์)

2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา จากการสัมภาษณ์นักศึกษา แพทย์พบว่า การรับสมัครและการรายงานตัวเป็นนักศึกษาแพทย์มีหลายขั้นตอน จึงทำให้เกิดความ ซ้ำซ้อนในการสมัครและรายงานตัว (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 2. 2556: สัมภาษณ์) นอกจากการส่ง รายงานผลการศึกษาให้กับผู้ปกครองล่าช้าไม่เป็นไปตามเวลากำหนด ยังพบว่ารายงานผลการศึกษา ที่ส่งไปไม่ถึงผู้ปกครองของนักศึกษาแพทย์เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 4. 2556: สัมภาษณ์) และเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงานไม่เชื่อมโยง ครอบคลุมการบริการจึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนทำให้นักศึกษาแพทย์ไม่ได้รับความสะดวก (นักศึกษาแพทย์ชั้นปี 3. 2556: สัมภาษณ์) รวมทั้งการกรอกเอกสารใบคำร้องเพื่อขอรับบริการ ต่างๆ ผู้รับบริการยังต้องอาศัยคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จึงก่อเกิดความล่าช้าในการขอ เอกสารทางการศึกษา (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 4. 2556: สัมภาษณ์) ขณะเดียวกันควรมีตัวอย่าง ใน การกรอกแบบฟอร์มและใบคำร้องต่างๆ เพื่อความสะดวกแก่การกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง (นักศึกษา แพทย์ ชั้นปี 6. 2556: สัมภาษณ์) และควรมีการกรอกแบบฟอร์ม ใบคำร้องทางการศึกษา ในระบบ ออนไลน์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาแพทย์ (นักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 5. 2556: สัมภาษณ์) ประกอบทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์แผนผังเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบงาน แต่ละงาน ซึ่งไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อหรือสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใด (นักศึกษา แพทย์ ชั้นปี 2. 2556: สัมภาษณ์)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีความสนใจ ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ ให้บริการ และด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะนำมาพิจารณา ดำเนินการ ปรับปรุงระบบการให้บริการแก่นักศึกษาแพทย์ ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา บุคลากรและหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ นักศึกษาแพทย์ อันจะนำไปสู่ความเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีศักยภาพต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะ ของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตาม เพศ ระดับชั้น และจำนวนการเข้าใช้บริการของงานบริการการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน ต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณภาพตรงตามความต้องการของนักศึกษาแพทย์มากที่สุด พร้อมทั้งยังแสดงถึงคุณภาพที่ได้มาตรฐานของการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 1,352 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 เพศ จำแนกเป็น

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 ระดับชั้น จำแนกเป็น

1.2.1 ชั้นปรีคลินิก

1.2.2 ชั้นคลินิก

1.3 จำนวนการใช้บริการของงานบริการการศึกษา จำแนกเป็น

1.3.1 สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง

1.3.2 เดือนละ 1 - 2 ครั้ง

1.3.3 ภาคการศึกษาละ 1 - 2 ครั้ง

2. ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์

2.1.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.1.3 ด้านการสื่อความหมาย

2.1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ

2.2 ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน ดังนี้

2.2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา

2.2.2 หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา

2.2.3 หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษาแพทย์ หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ระดับชั้นปรีคลินิก หมายถึง นักศึกษาแพทย์ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปี 2 - 3 ปีการศึกษา 2556 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ระดับชั้นคลินิก หมายถึง นักศึกษาแพทย์ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปี 4 - 6 ปีการศึกษา 2556 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
4. จำนวนการใช้บริการของงานบริการการศึกษา หมายถึง จำนวนครั้งที่นักศึกษาแพทย์เข้ามาขอรับบริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นการเฝ้าระวังความสอดคล้องกับการดำเนินการทางด้านการศึกษาต่อนักศึกษาแพทย์ โดยแบ่งเป็น สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง เดือนละ 1 - 2 ครั้ง และภาคการศึกษาละ 1 - 2 ครั้ง
5. ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และการให้บริการของงานบริการการศึกษา ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันซึ่งวัดโดยใช้ระดับความคิดเห็นต่อข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้
 - 5.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม อากาหรือความรู้สึกของผู้ให้บริการที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ 4 ด้าน ได้แก่
 - 5.1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการในลักษณะที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้น ให้อภัยเป็นคนที่ไม่มีเหตุผล ใจกล้า และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
 - 5.1.2 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการในลักษณะที่แสดงถึงความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ คล่องแคล่ว ว่องไว ไม่เฉื่อยชา พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ตอบคำถามและให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 5.1.3 ด้านการสื่อความหมาย หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการในลักษณะที่สื่อความหมาย อธิบาย แนะนำ ชี้แจง และแสดงให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจถึงกระบวนการทำงานของผู้รับบริการได้สมบูรณ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยการใช้วาจาที่ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการฟังไม่รู้เรื่อง

5.1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการ ในลักษณะที่มีความจริงใจ เต็มใจ สมควรใจ มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีทัศนคติที่ดี รักงานบริการ ชอบช่วยเหลือ มีไมตรีกับผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น มีความยุติธรรม ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง มีสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนให้เกียรติ มองโลกในแง่ดีมีความยืดหยุ่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมตามกาลเทศะ

5.2 ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา หมายถึง การดำเนินการหรือกระบวนการของงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาตั้งแต่เข้ารับสมัครจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เป็น การจัดการบริการให้นักศึกษาแพทย์ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับ นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน ได้แก่

5.2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา ให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ การคัดเลือก บุคคลเข้าศึกษาแพทยศาสตร์ (รับสมัคร สอบ สัมภาษณ์ ตรวจร่างกาย)

5.2.2 หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา ให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4-5-6 โดยการจัดรถรับส่งนักศึกษาแพทย์ไปปฏิบัติงานนอกคณะฯ อาทิเช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลร่วมสอน

5.2.3 หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ให้บริการนักศึกษาแพทย์ด้านการลงทะเบียนและให้คำปรึกษา จัดทำประวัติทะเบียนนักศึกษา ออกเอกสารใบรับรองทาง การศึกษา ประมวลและตัดสินผลการศึกษา

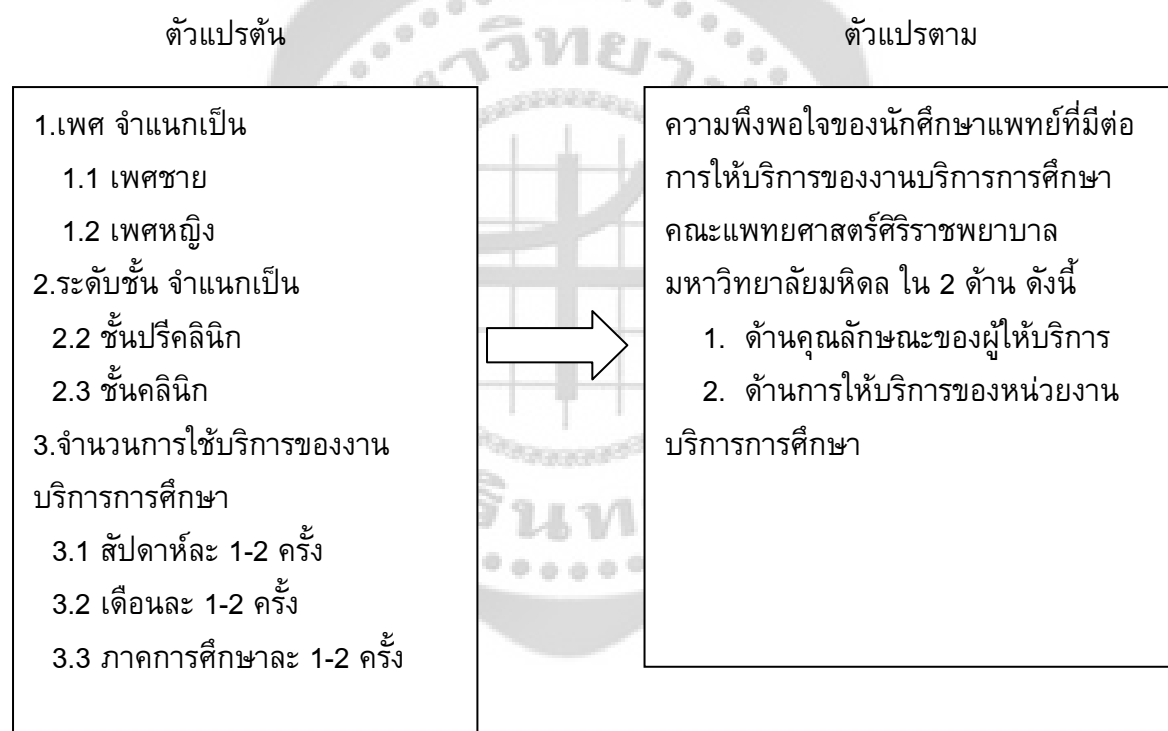
6. การบริการการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการให้ความสะดวกทางด้านการ การศึกษาให้แก่นักศึกษาแพทย์ที่อยู่ในขอบข่ายของการให้บริการของงานบริการการศึกษา เช่น การรับสมัคร การปฐมนิเทศ การลงทะเบียนเรียน งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การจัดทำผล การศึกษา การออกเอกสารและใบรับรองทางการศึกษา ฯลฯ

7. งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมหรือกระบวนการให้ความสะดวกทางด้านการศึกษาให้แก่ นักศึกษาแพทย์ที่อยู่ในขอบข่ายของการให้บริการของงานบริการการศึกษา เช่น การรับสมัคร การปฐมนิเทศ การลงทะเบียนเรียน งานทะเบียนประวัตินักศึกษา การจัดทำผลการศึกษา การออก เอกสารและใบรับรองทางการศึกษา ฯลฯ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาแพทย์ชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
2. นักศึกษาแพทย์ที่ศึกษาในระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน
3. นักศึกษาแพทย์ที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา การให้บริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973: 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

มุลินส์ (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. 2552: 13; อ้างอิงจาก Mullins. 1985: 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้น แล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

มอร์ (ชลิต พูลศิลป์. 2527: 8; อ้างอิงจาก More. 1955: 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยา หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของการปฏิบัติงานให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับ การตอบสนอง ความเครียดเหล่านั้นก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

แม็คคอกมิก และแดเนียล (จำนง ตรีนุมิตร. 2545: 20; อ้างอิงจาก McCormick; & Daniel. 1980: 306) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วรูม (Vroom. 1964: 328) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั่นเอง

แอ็บเปิ้ลไวท์ (โชคดี รักทอง. 2531: 9; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965: 6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุข ความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รับได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

กิตติมา ปรีดีติลก (2532: 321-322) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542: 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 793) ได้ให้ความหมายคำว่า พึงพอใจไว้ คือ รัก ชอบใจ

สุชา จันทรเอม (2541: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละคน และแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งทำให้เกิดความต้องการ

สมิต สัชฌุกร (2542: 18) ได้กล่าวว่า ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่มีผลเกิดจากความแตกต่าง หรือการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 154) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบ อาจเป็นผลของทศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ หรือเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี มีผลสำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวังไว้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 129) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลเหล่านั้นได้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งๆ นั้น

จึงอาจสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ คือ ระดับความคิดเห็น ระดับความรู้สึกหรือทศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้านที่ได้เข้าร่วมที่มีต่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในทางบวก หรือเมื่อได้รับการตอบสนองตรงตามความคาดหวัง หรือตามความต้องการของบุคคลนั้นได้

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายทัศนะ ดังนี้ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 68 - 69) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมี ประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้ รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง จะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่ คาดหวัง ถือว่าเป็น การยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวัง ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่ เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจ ต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคล สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ขณะที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 3-4) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจ ไว้ 3 ประการ คือ

1. ด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ งาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการ ทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ด้านงาน (Factor in The Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทาง วิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ อุดุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 192) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) คือ อาการทางวัตถุทาง ความพึงพอใจเข้าไปเกี่ยวข้องและได้รับการนึกเห็นภาพพจน์หรือความเชื่อที่ช่วยสร้างคุณค่า ประกอบด้วยความเชื่อต่างๆ

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (Affective Element) คือ ความรู้สึกของการชอบและไม่ชอบที่บุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร มีทั้งความรู้สึกในทางบวกและทางลบ

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) คือ แนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสิ่งๆ นั้น

อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจ คือ สิ่งต่างๆ ที่ประกอบให้แสดงความรู้สึก หรือการรับรู้ ทางอารมณ์ในทางบวกต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมหรือแล้วแต่ละสถานการณ์

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมใดๆ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสามารถทำได้หลายวิธี ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้หลายทัศนะ ดังนี้

กรีนเบิร์ก และ บารอน (จีระภา เนียมน้อย. 2545: 14; อ้างอิงจาก Greenberg; &Baron. 1993: 163) กล่าวถึง วิธีวัดความพึงพอใจที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันนี้มี 3 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม สำหรับการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ค่อนข้างยุ่งยากและเสียเวลา นักวิชาการส่วนใหญ่จึงนิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ

วูม (สุภาพรณ ประสงค์ทัน; และ ไพวรรณ เกาศรี. 2555 : 14; อ้างอิงจาก Vroom. 1967: 100) กล่าวถึง วิธีการวัดความพึงพอใจ คือ การวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปจะใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถาม การจะเลือกใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่าง ที่จะวัด เช่น กลุ่มบุคคลที่สามารถอ่าน และเข้าใจสื่อภาษาได้ การใช้แบบสอบถาม นอกจากจะประหยัดเวลาแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีอิสระที่จะตอบ ส่วนกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านสื่อภาษาได้ จำเป็นต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์แต่ต้องแก้ปัญหาเรื่องความเป็นอิสระของผู้ตอบในด้านข้อคำถามนั้น บุคคลจะถูกถามถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นๆ ในแง่มุมต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการศึกษา

ศจี อนันต์นพคุณ (2542: 70-71) ได้กล่าวถึง วิธีการที่วัดความพึงพอใจ ว่าสามารถใช้วิธีการสำรวจเป็นเครื่องมือวัดได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญมี 4 วิธี คือ

1. การสังเกตการณ์ (Observation) โดยที่ผู้บริหารสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้รับบริการจากการแสดงออก การฟังจากการพูด สังเกตจากการกระทำแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาวิเคราะห์

2. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์ จะต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่างๆ ด้วยวาจา

3. การออกแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก โดยให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกในแบบสอบถาม การสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดี เพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ได้ทั้งหมด และลักษณะของคำถามจะต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน

4. การเก็บบันทึก (Recording Keeping) เป็นการเก็บประวัติที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของผู้รับบริการแต่ละคน

อีกทัศนะหนึ่งของการวัดความพึงพอใจของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นวิธีการที่จะติดตามวัดความพึงพอใจและค้นหาความต้องการของผู้บริโภค โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค สามารถทำได้ 4 วิธีดังนี้

1. ระบบการร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ โดยจัดเตรียมกล่องรับความคิดเห็นจากผู้บริโภค

2. การสำรวจความพึงพอใจผู้บริโภค (Consumer Satisfaction Systems) เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคมี ดังนี้ การให้คะแนนความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อสินค้าหรือการบริการที่ได้รับ การถามว่าผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจในบริการหรือไม่อย่างไร

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping) ใช้การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าหรือรับบริการของบริษัทและคู่แข่ง พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น

4. การวิเคราะห์ถึงผู้บริโภคสูญหายไป (Lost Consumer Analysis) ในกรณีจะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ผู้บริโภคเดิมที่เปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการอื่น เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนใจ

เอ็ดการ์ และโทมัส (จันทิมา ไหลงาม. 2551: 18; อ้างอิงจาก Edgar; & Thomas. 1985: 88-89) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

อาจสรุปว่าการวัดความพึงพอใจ คือ แนวทางที่นำมาใช้ในการวัดสมรรถนะของระบบ การบริการหรือการดำเนินงาน โดยหน่วยงานจะต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับของลูกค้าถึงความสามารถของหน่วยงาน ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยจะต้องมีการ กำหนด วิธีการในการรวบรวม และใช้ข้อมูลให้เกิดมีประสิทธิผลต่อหน่วยงานมากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายแนวคิด ดังต่อไปนี้

คอตเลอร์ (จำนง ตรีนมิตร. 2545: 20; อ้างอิงจาก Kotle. 2001: 428) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการ อาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 607) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

พิภพ อุดร (2547: 9-10) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนอ อุตสาหกรรม หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจการหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการ มอบให้ กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะ เป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้

วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์ (2543: 6-7) การบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบสู่ ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการ ให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 210) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ การบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการ ปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และ ทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สมิต สัจฉกร (2548: 13) ได้ให้ความหมายการบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความ สะดวกต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สุดาตง เรืองรุจิระ (2543: 316) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง งานที่ไม่มีตัวสัมผัสได้ แต่ สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ และได้กล่าวว่า บริการไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลัก คือ การตอบสนองความต้องการ ของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับ

ต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า ดังนั้น การจำหน่ายบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงการบริหาร การตลาดเช่นเดียวกับการจำหน่ายสินค้ามีตัวตน

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการให้ความสะดวกต่อการ ปฏิบัติกับสิ่งต่างๆ หรือการดำเนินงานที่ช่วยให้ผู้ที่มารับบริการได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ มีความสอดคล้องตรงกับความต้องการของบุคคลให้ บรรลุผลสำเร็จ สามารถดำเนินการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างยุติธรรม โดยมี คุณภาพของทรัพยากรและคุณภาพของบุคคลากรที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการให้บริการ

การบริการที่ดีนั้น ถือว่าเป็นความสำเร็จของทุกงาน ดังนั้น ความสำคัญงานบริการ จึงเป็น เบื้องหลังของความสำเร็จซึ่งมีผู้ได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการไว้ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ การที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็น การจัดให้กับบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ และยังมิคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอใช้ทำด้วยตาม ความพอใจของผู้ให้บริการหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สัมผัสทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542 : 203-204) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ นั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและสถานที่บริการ สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ เพราะเป็นภาพแรกๆที่ผู้รับบริการพบเห็นเมื่อก้าวเข้าไป ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดสวยงามจึงเป็นเรื่องสำคัญของสถานที่ให้บริการในยุคนี เรื่องถัดไปจะเป็น ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะหน้าเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกของการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน

บริการ โดยมีการสนับสนุนให้พัฒนา ฝึกอบรม ปลุกฝัง เพราะผู้มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตวิญญาณของนักบริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว

นอกจากนี้ สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเกิดขึ้นจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่ทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ
3. การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลให้การสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกในอนาคต ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้บริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

เช่นเดียวกับ สมิต สัตถุกร (2542: 14-15) กล่าวถึง ความสำคัญของการบริการ พิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
 - 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
 - 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 - 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
 - 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 - 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
 - 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
 - 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
 - 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
 - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ฉะนั้นอาจสรุปได้ว่า ความสำคัญของการให้บริการ เป็นหน้าที่สำคัญในการจัดการและการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากในสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้น ปัจจัยด้านบุคคลผู้ทำหน้าที่ให้บริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

ลักษณะของผู้ให้บริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้หลายทัศนะ ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2548: 34-38) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้ มีจิตใจรักในงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีทัศนคติต่องานบริการดี มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความช่างสังเกต มีวิจรรณญาณไตร่ตรองรอบคอบ และมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งงานบริการถือเป็นงานที่สนับสนุน การปฏิบัติการ (Operation Support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผลงาน สำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานในองค์กร

ขณะที่ วณิช นิรันตรานนท์ (2541: 5) ได้สรุป ลักษณะในการให้บริการซึ่งผู้ให้บริการควรมีไว้เป็นศัพท์ภาษาอังกฤษ “Service” โดยให้มีความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส มองคนในแง่ดี

E = Eye Contact สายตาเป็นมิตร

R = Relationship มีมนุษยสัมพันธ์

V = Voice น้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน

I = Interest ความสนใจ ใส่ใจ

C = Counseling ให้คำแนะนำปรึกษา

E = Emotion อารมณ์มั่นคง

ซึ่งสอดคล้องกับ วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2543: 7) กล่าวว่า ผู้ให้บริการมีลักษณะที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย 7 ประการ ที่มาจากคำว่า “SERVICE” ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy คือ ความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
2. E = Early Response คือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntariness Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

5. I = Image Enhancing คือ รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองและ

หน่วยงาน

6. C = Courtesy คือ มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

นอกจากนี้ สมชาติ กิจบรรจง (2536: 17) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมี ดังนี้

1. มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กรข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ
2. บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น
3. ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
4. มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
5. ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีไมตรีจิตที่ดี
6. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือการผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
8. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
9. สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
10. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ
11. อดทน อดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ

จึงอาจสรุปได้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการ คือ พฤติกรรม อากาที่แสดงออกกับผู้รับบริการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้น ใจกล้าและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจคล่องแคล่ว ว่องไว การสื่อความหมาย สามารถถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ หรือความต้องการจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจ ชัดถ้อยชัดคำ และมีจิตสำนึกในการบริการ รักษานบริการ มีทัศนคติที่ดี ชอบช่วยเหลือ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายของงานบริการนักศึกษา

งานบริการนักศึกษา (Student Services) เป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษามอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาหรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบบริหารเพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาและส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างสมบูรณ์ (สำเนา ขจรศิลป์. 2537: 6) ซึ่งสอดคล้องกับ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530ข: 6) ได้กล่าวว่า นักการศึกษาใช้คำที่แตกต่างออกไปจากงานบริการ

ศึกษา แต่มีความอย่างเดียวกันและใช้แทนกันได้ ได้แก่ งานบริการนักศึกษา (Student Personnel Service) งานกิจการนักศึกษา (Student Affairs) และงานบุคลากรนักศึกษา (Student Personnel Work) ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 2) ได้กล่าวว่า งานบริการการศึกษา คืองานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาโดยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษา และเป็นเครื่องมือชี้ความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537: 37) ได้กล่าวว่า งานบริการการศึกษา หมายถึง งานที่จะช่วยพัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาทงานบริการนักศึกษา ที่มีส่วนช่วยนักศึกษาไว้ 2 ประการคือ

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อม ในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคของการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดทุนการศึกษา การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่น ในด้านความเป็นผู้ใหญ่ ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่งเสริมพละนาถัยปลูกฝังคุณธรรม และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจเพื่อจะเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

กุ๊ต (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530ข: 7; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 530) ได้ให้ความหมายของการบริการการศึกษา คือ งานที่แยกออกจากการสอนในห้องเรียนซึ่งจัดไว้ให้บริการสำหรับนิสิตนักศึกษาในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย

เบอ์ดี (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530ข: 6; อ้างอิงจาก Bridie.1999 : 12) ได้กล่าวถึง งานบริการนักศึกษาว่าเป็นงานที่ประยุกต์ความรู้ และหลักการทางด้านการอุดมศึกษา ซึ่งรับมาจากศาสตร์วิชาการด้านสังคมศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจิตวิทยา จิตวิทยาการศึกษา และสังคมวิทยา มาใช้ในการอุดมศึกษา

ดังนั้น อาจกล่าวว่า ความหมายของงานบริการนักศึกษา คือ การบริการ หรือกระบวนการให้ความสะดวกทางด้านการศึกษาให้แก่นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาทางด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่แรกเข้าสู่รั้วมหาวิทยาลัยจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ขอบข่ายงานบริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

ในการบริการทางด้านการศึกษาในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการส่งเสริมการเรียนการสอนและการพัฒนาการของนิสิตนักศึกษาไปจนถึงจุดสูงสุดของแต่ละคน การบริการในสถาบันอุดมศึกษา ได้มีผู้กล่าวไว้หลายทัศนะ ดังนี้

อาร์บัคเคิล (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530ก: 7; อ้างอิงจาก Arbuckle. 1953: 13) ได้กล่าวถึง งานพื้นฐานของการจัดบริการเพื่อนิสิตนักศึกษา ในที่ประชุมของสภาการศึกษาแห่งอเมริกา (The American Council on Education) เกี่ยวกับความมุ่งหมายของการจัดบริการให้แก่ นิสิตนักศึกษาดังนี้

1. นิสิตนักศึกษาประสบผลสำเร็จในการจัดปฐมนิเทศเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย
2. นิสิตนักศึกษาพอใจต่อบริการความสะดวกในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย
3. นิสิตนักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียน
4. นิสิตนักศึกษามีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถาบัน
5. นิสิตนักศึกษาเรียนรู้การใช้ความสามารถทางร่างกายอย่างสมดุล
6. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าในการเข้าใจตนเอง
7. นิสิตนักศึกษาเข้าใจและเรียนรู้วิธีการควบคุมอารมณ์
8. นิสิตนักศึกษาพัฒนาความสนใจต่างๆ ที่มีคุณค่าต่อชีวิต
9. นิสิตนักศึกษาประสบความสำเร็จในการเข้าใจและควบคุมการใช้เงิน
10. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าในจุดหมายของวิชาชีพ
11. นิสิตนักศึกษามีพัฒนาการทางด้านจริยธรรมและความเข้าใจในเรื่องราวของชีวิต
12. นิสิตนักศึกษาเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่น
13. นิสิตนักศึกษามีความก้าวหน้าและปรับตัวในปัญหาเรื่องเพศ
14. นิสิตนักศึกษามีความพอใจและร่วมในกิจกรรมของสถาบัน

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530ข: 8-9) ได้กล่าวถึง งานบริการการศึกษาหรืองานบุคลากรนิสิตนักศึกษา เป็นงานด้านงานบริการ สวัสดิการ งานควบคุม งานกิจกรรม และงานสอน ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตนิสิตนักศึกษาตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา งานบุคลากรนิสิตนักศึกษาจึงครอบคลุมการแนะแนวการศึกษาต่อ การรับสมัคร การลงทะเบียน การปฐมนิเทศ อาจารย์ที่ปรึกษา บริการให้การศึกษา หน่วยงานมัช หอพัก ศูนย์การศึกษา การศึกษาวิชาชีพทหาร บริการความสะดวกสบาย ในการอยู่ และการใช้ชีวิตในสถาบันอุดมศึกษา กิจกรรมการกีฬา นันทนาการ บัณฑิตนิเทศ การจัดหางานให้ทำและการเตรียมความพร้อม เพื่อจะดำรงตนในสังคมอย่างสมบูรณ์เมื่อสำเร็จการศึกษา

นอกจากนี้แล้ว ทองเรียน อมรัชกุล (2525: 3-4) กล่าวว่า ขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา นั้น ประกอบด้วยการรับนักศึกษา กฎระเบียบต่างๆ การลงทะเบียน การให้ความช่วยเหลือทางการเงิน การปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษา การวางตัวบุคคล การให้บริการพิเศษแก่นักศึกษาเฉพาะกรณี งานเกี่ยวกับอาหารและพยาบาล งานกิจการอาสาสมัครงาน หอพัก องค์การนักศึกษา งานปกครอง การประสานงานในด้านโครงการทางวัฒนธรรมและนันทนาการของนักศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ภาระหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยดำเนินไปด้วยความ

เรียบร้อยเกิดผลดี งานบริการนิสิตนักศึกษา เป็นงานของบุคลากรนิสิตนักศึกษาที่เกิดขึ้นพร้อมกับงานด้านอื่นๆ ของงานอุดมศึกษาหลายๆ แห่ง งานบริการเป็นงานที่มหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นิสิตนักศึกษาในด้านชีวิตความเป็นอยู่ และการศึกษาเล่าเรียน งานบริการจัดขึ้นเพื่อนิสิตนักศึกษาโดยทั่วไปเป็นส่วนรวม ซึ่งแบ่งเป็นสองด้าน คือ ด้านบริการด้านสิ่งแวดล้อม และบริการด้านวิชาการ งานบริการทั่วไปนั้นมุ่งเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และบุคคลให้มีส่วนสนับสนุนพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา งานบริการแยกเป็น 2 งาน คือ

1. งานบริการทั่วไป งานบริการที่มหาวิทยาลัยหลายๆ แห่ง ได้จัดให้แก่นิสิตนักศึกษา มีขอบเขตกว้างขวางดังต่อไปนี้ สนามกีฬา ที่พักผ่อน ห้องรับแขก ธนาคาร ไปรษณีย์ ร้านค้า ร้านหนังสือ บริการพิมพ์ อัดสำเนา บริการเสียงตามสาย บริการดังกล่าวอาจจะอยู่ในสายงานของนิสิตนักศึกษาโดยตรง หรืออาจอยู่ในสายงานของบริหารงานคณะฯ ก็ได้ แล้วแต่การแบ่งสายงานของมหาวิทยาลัยนั้นๆ ถ้าบริการด้านใดไม่ได้อยู่ในความควบคุมดูแล งานบริการนี้ก็อาจทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ประสานงาน หรือเสนอแนะบริการให้ฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดขึ้น

2. งานบริการวิชาการ บทบาทของบุคลากรนิสิตศึกษาด้านการสอนครอบคลุมงานที่จำเป็นต้องให้ข้อมูล เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในวิชาการ วิชาชีพ และความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นงานที่หน่วยงานบุคลากรนิสิตศึกษาจะต้องรับผิดชอบโดยตรง หรือประสานงานร่วมกับหน่วยงานวิชาการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงานของแต่ละสถาบัน งานที่เกี่ยวข้องกับด้านวิชาการ คือ งานรับนิสิตนักศึกษา การรับสมัครนิสิตนักศึกษา การคัดเลือก งานปฐมนิเทศ การเก็บข้อมูลผู้สมัคร การประกาศผล งานทะเบียนการเก็บสถิตินิสิตนักศึกษา ระเบียนประวัติ ตารางสอน ตารางสอบ การลงทะเบียน การเก็บผลการเรียน การออกไปรับรองผล ใบคะแนน ตลอดจนการออกไปปริญญบัตร แสดงการสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร เพื่อเตรียมนิสิตให้เป็นบัณฑิตที่ดีตามที่สังคมปรารถนา

ขณะที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 187-188) ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการการศึกษาเป็นงานที่ได้บริหารด้านวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา ในด้านการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตร มีขอบเขตตั้งแต่ประชาสัมพันธ์ รับสมัครนิสิตนักศึกษา และได้ให้ความสะดวกในระหว่างที่กำลังศึกษาอยู่ ตลอดจนนิสิตนักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร โดยเหตุนี้ขอบข่ายของงานบริการการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. การดำเนินการเกี่ยวกับการรับนักศึกษา การตรวจสอบหลักฐานการรับสมัคร
2. การดำเนินงานเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนนักศึกษา การลงทะเบียน การเพิ่มและการลดรายวิชาเรียน
3. จัดทำหลักฐานของนักศึกษา เช่น ทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัว
4. ตรวจสอบเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนักศึกษา
5. รับผลทะเบียนและการบันทึกผลการเรียน
6. การให้บริการเกี่ยวกับการออกหลักฐานในการเรียน

7. รับคำร้องของนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับงานทะเบียน เช่น การลาออก การพักการเรียน การโอนการย้าย การเรียนภาคฤดูร้อน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขชื่อ นามสกุล และวันเดือนปีเกิด

สอดคล้องกับแนวคิดของ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537: 17-18) ได้กำหนดขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา โดยทั่วไปประกอบด้วย ดังนี้

1. การสรรหา คัดเลือก และการรับสมัครนักศึกษา
2. งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
3. งานทะเบียนและประวัตินักศึกษา
4. งานบริการหอพักและอาหาร
5. งานกิจกรรมนักศึกษา
6. บริการอนามัย
7. บริการสอนซ่อมเสริม
8. ทุนการศึกษา
9. บริการแนะแนว
10. บริการจัดหางาน
11. งานวินัยนักศึกษา
12. โปรแกรมช่วยพัฒนานักศึกษา
13. การวิจัยและการประเมินผลการให้บริการสวัสดิการนักศึกษา
14. ศิษย์เก่าสัมพันธ์
15. บริการนักศึกษาต่างประเทศ
16. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาในด้านต่างๆ เช่น การศึกษาวิชารักษาดินแดน สหกรณ์ร้านค้า ธนาคารและไปรษณีย์ เป็นต้น

17. การจัดกิจกรรมหรือการดำเนินเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายกิจการนักศึกษา

รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง (2554: 64) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลงานวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ และปยุตธนา เจริญธรรมวัฒน์ (2550: 131-135) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อการให้บริการคำปรึกษาและด้านการรับลงทะเบียน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการใช้บริการสอบถามปัญหาในระดับมาก เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจให้บริการ นอกจากนี้ สมหมาย เปียถนอม (2551: 32) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการลงทะเบียนเรียน (การลงทะเบียน การเปลี่ยนรายวิชา การเพิ่มถอนรายวิชาที่เรียน) อยู่ในระดับปานกลาง

จากที่ได้ศึกษาขอบข่ายของงานบริการนักศึกษา อาจสรุปได้ คือ กระบวนการให้บริการบริการกับนิสิตนักศึกษาในรูปแบบต่างๆ ช่วยสนับสนุน อำนวยความสะดวกสบายให้กับนักศึกษา ตั้งแต่ก่อนเข้ารับการศึกษา ย่างเข้าสู่รั้วมหาวิทยาลัย ตลอดจนขณะใช้ชีวิตความเป็นนิสิตนักศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เช่น การรับสมัครเข้าศึกษา การลงทะเบียน เพิ่ม ลด ถอนการศึกษา การขอเอกสารรับรองการศึกษา การให้คำแนะนำทางการศึกษา จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นทรัพยากรที่ดีต่อไปให้กับประเทศ

การให้บริการการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 2) ได้กล่าวถึง การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ โดยต้องมีการจัดการเรียนรู้ ดังนี้ 1) ต้องจัดสภาวะแวดล้อม บรรยากาศ รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ให้หลากหลายเพื่อเอื้อต่อความสามารถของแต่ละบุคคล สามารถพัฒนาตามธรรมชาติ สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจเหมาะสมกับวัย และศักยภาพของผู้เรียนเพื่อให้การเรียนรู้เกิดตลอดเวลาและทุกสถานที่ 2) การจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญโดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ทำได้ คิดเป็น มีนิสัยรักการเรียนรู้ และเกิดการใฝ่รู้ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้ 1) การจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติจริงให้ทำได้ คิดเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) ผสมผสานบูรณาการความรู้ต่างๆ อย่างสมดุล รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในทุกกลุ่มวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และการเรียนรู้จากแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ และ 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา ได้แก่ 1) สนับสนุนด้านการผลิตบัณฑิต การสนับสนุนและให้บริการทางการศึกษาแก่ นิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก 2) สนับสนุนด้านมาตรฐานทางวิชาการ การสนับสนุนการให้บริการวิชาการ

ตรวจสอบ รักษา ควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม และพื้นที่ใช้สอยอื่นแก่ผู้รับบริการทางการศึกษา 3) สนับสนุนด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม การสนับสนุนให้บริการ แนะนำสัญญา ร่วมงาน ตลาดนัดหลักสูตรเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้ด้านการศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา แก่ ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจ 4) สนับสนุนด้านงานวิจัย การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ที่จะก้าวสู่มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย 5) สนับสนุนด้านบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร (มหาวิทยาลัยเนศวร 2554: 10-11)

โรงเรียนแพทย์ Yong Loo Lin มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์ (National University of Singapore)

ภารกิจหลักของสำนักงานทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกทางวิชาการของนักศึกษา การลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัย และการลงทะเบียนเพื่อเป็นผู้สำเร็จการศึกษา สำนักงานทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษาระเบียนนักศึกษาทั้งหมด (ในอดีตและปัจจุบัน) และสร้างความมั่นใจในความถูกต้องและความสมบูรณ์ของบันทึกดังกล่าว และสำหรับการให้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยซึ่งสมาคมวิชาการได้กำหนดและควบคุมทิศทางของโครงสร้าง การวิจัย และการตรวจสอบการได้รับเกียรติคุณ ในความสัมพันธ์และความรับผิดชอบดังกล่าวนี้ สำนักงานทะเบียนจะช่วยในการบังคับใช้และดำเนินนโยบายทางวิชาการและการบริหารจัดการต่างๆ เช่นเดียวกับการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนนโยบายดังกล่าวและวิธีการที่ดีที่สุดที่จะให้บริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังให้บริการดังนี้ การบำรุงรักษาและการพิมพ์ของหลักสูตร การเรียนและการตรวจสอบตารางเรียน การลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ ลงทะเบียนโมดูล การบริหารการตรวจสอบ และการออกไปรับรองผลการศึกษาวางวิชาการอย่างเป็นทางการ และการเลื่อนชั้นปี (มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์. 2557: ออนไลน์)

โรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard Medical School)

สำนักงานทะเบียนให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาของโรงเรียนแพทย์ฮาร์วาร์ด โดยการเก็บรักษาประวัตินักศึกษาแต่ละคนและบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญเพื่อส่งเสริมกระบวนการศึกษา สำนักงานทะเบียนมีหน้าที่เก็บรักษาผลการเรียนของนักเรียนทุกคน ให้บริการในการรับใบคำร้องต่างๆ เช่น การขอทรานสคริปส์ ใบรับรองการเป็นนักศึกษา และใบคำร้องการเลื่อนเงินกู้ สำนักงานทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบการลงทะเบียนของนักศึกษาแต่ละคนทั้งชั้นปรีคลินิกและชั้นคลินิก ดำเนินการลดถอน เพิ่มรายวิชา เก็บรักษาและอัปเดตที่อยู่ของนักศึกษาแต่ละคน และการประมวลผลเพื่อการสมัครสอบ USMLE (มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด. 2557: ออนไลน์)

โรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด (Stanford University)

สำนักงานทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษาผลการเรียนของนักศึกษาแพทย์ในอดีตและปัจจุบัน สำนักงานประสานงานโครงการนักศึกษาแลกเปลี่ยน และนักศึกษาที่มา Elective ที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด และสำนักงานยังให้บริการครอบคลุมไปถึง การแจ้งเตือนนักศึกษาในวันสำคัญและกำหนดการต่างๆ การช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาในการลงทะเบียนเรียน กระบวนการสมัคร USMLE ให้บริการใบรับรองต่างๆ ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการของนักศึกษาแต่ละคน คู่มือนักศึกษาในการเรียนแพทย์ประจำบ้าน การออกใบอนุญาตและการให้บริการในการตรวจสอบ การศึกษาระดับปริญญา การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่นักศึกษาอาจพบในการเรียนหลักสูตรแพทยศาสตร (มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด. 2557: ออนไลน์)

โรงเรียนแพทย์ มหาวิทยาลัยดัก (Duke University of Medicine)

สำนักงานทะเบียนมีหน้าที่จัดการและรักษาผลการเรียนของนักศึกษาแพทย์ในอดีตและปัจจุบัน และปริญญาโทสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ นักกายภาพบำบัด และหลักสูตรประกาศนียบัตร สำนักงานทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบในการลงทะเบียนของนักศึกษาทุกคน บริหารจัดการระเบียบนักศึกษา การตรวจสอบการเข้าร่วมประชุม ความพึงพอใจ การขอหลักฐานและข้อมูลของผู้สมัครระดับปริญญา (มหาวิทยาลัยดัก. 2557: ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาระงานที่รับผิดชอบ ประสานงาน สนับสนุน และให้บริการแก่ ภาควิชา คณาจารย์ นักศึกษา หน่วยงานอื่นทั้งในคณะแพทยศาสตร์ และนอกคณะฯ ในงานด้านหลักสูตรการเรียนการสอน งานการรับเข้าศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานวัดผลและประเมินผลการศึกษา งานรับนักศึกษา ต่างชาติฝึกปฏิบัติงาน Elective งานจัดประชุมวิชาการ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2556: ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้าที่หลักของงานบริการการศึกษา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2556: ออนไลน์)

1. สนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร
2. สนับสนุนเรื่องการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาและแพทย์ประจำบ้านและบัณฑิตศึกษา
3. สนับสนุนการประเมินผลระดับปริญญา
4. คัดเลือกนักศึกษาระดับปริญญา แพทย์ประจำบ้าน และทะเบียนนักศึกษา
5. สนับสนุนการพัฒนา Skill Lab

6. สนับสนุนการฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้าน
7. สนับสนุนและพัฒนาอาจารย์ด้านวิชาการแพทยศาสตรศึกษา
8. จัดทำธรรมชาติศาสตรเวชสารและข่าวสารวิชาการ
9. สนับสนุนและพัฒนากการประกันคุณภาพในทุกระดับ
10. สนับสนุนและดำเนินการจัดทำงานวิจัยด้านแพทยศาสตรศึกษา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานบริการการศึกษา สังกัดฝ่ายวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของงานบริการการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการให้การ
 สนับสนุนการบริการทางวิชาการมีขอบข่ายภารกิจดังนี้ การคัดเลือกนักศึกษา หลักสูตร ตารางสอน
 ตารางสอบ การเรียนการสอน การเตรียมความพร้อมนักศึกษา การวัดผลและประเมินผลการศึกษา
 บัณฑิตเกื้อหนุนการผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การจัดทำศรี
 นครินทร์เวชสาร การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากร การบริหารและจัดการ
 (วางแผนปฏิบัติงาน อำนวยการ ประสานบริการ) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 หน่วยงานจำนวน 5 หน่วยงาน (มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2556 : ออนไลน์)

1. หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับ
 ปริญญาตรี แบ่งความรับผิดชอบเป็น 4 หมวด ได้แก่ หมวดการเรียนการสอน หมวดทะเบียนเรียน
 หมวดตารางสอนตารางสอบ หมวดสนับสนุนทางวิชาการ
2. หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการและการศึกษาหลังปริญญา แบ่งความรับผิดชอบ
 เป็น 2 หมวด ได้แก่ หมวดการศึกษาหลังปริญญา หมวดพัฒนาทางวิชาการ
3. หน่วยโสตทัศนศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยเกื้อหนุนการศึกษาด้าน
 โสตทัศนูปกรณ์แบ่งความรับผิดชอบเป็น 5 หมวด ได้แก่ หมวดภาพนิ่ง หมวดศิลปและออกแบบ
 หมวดหุ่นจำลองและสิ่งเลียนแบบ หมวดโทรทัศน์ศึกษาและมัลติมีเดีย หมวดโสตทัศนูปกรณ์
4. หน่วยส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ ดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัย
 เกื้อหนุนการศึกษาด้านบทเรียน E-Learning แบ่งความรับผิดชอบเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดการ
 ผลิตและพัฒนาสื่อ E-Learning หมวดบริการ หมวดบริหารและธุรการ
5. หน่วยการศึกษาต่อเนื่องของแพทย์และจัดประชุมทางวิชาการ ดำเนินการเกี่ยวกับ
 การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ แบ่งความรับผิดชอบเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดประชุมวิชาการ
 หมวดการศึกษาต่อเนื่องสำนักงานเลขาธิการวารสารศรีนครินทร์เวชสาร งานธุรการของงานบริการ
 การศึกษา และของทุกหน่วยงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

สำหรับงานแพทยศาสตรศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
 มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา การ

บริหารงานแบ่งเป็น 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยบริการการศึกษา หน่วยประเมินผลการศึกษา หน่วยพัฒนาการศึกษา หน่วยวิจัยประเมินโครงการและทะเบียนประวัติ หน่วยประกันคุณภาพ การศึกษา และ หน่วยธุรการ และมีขอบข่ายของการปฏิบัติงานต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2556 : ออนไลน์)

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยบริการการศึกษา
 - 1.1. ประสานงานและรับผิดชอบงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
 - 1.2. งานสนับสนุนด้านการศึกษา
2. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยประเมินผลการศึกษา
 - 2.1. บริหารงานด้านการสอบ หรือประสานงานการจัดการสอบ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2 – 6
 - 2.2. การบริหารจัดการข้อสอบ หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
 - 2.3. งานสนับสนุนด้านการศึกษา
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยพัฒนาการศึกษา
 - 3.1 ประสานงานและรับผิดชอบงานสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
 - 3.2 ประสานงานและรับผิดชอบงานสนับสนุนการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต
 - 3.3 ประสานงานและสนับสนุนการจัดการประชุมปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาจารย์ด้านแพทยศาสตรศึกษา
 - 3.4 ประสานงานและสนับสนุนการจัดการประชุมร่วม ระหว่างคณะฯ และกลุ่มสถาบันฯ เพื่อพัฒนาการสอน ได้แก่
 - 3.4.1 ประสานงานและสนับสนุนการจัดการประชุมสัมมนาการพัฒนาการเรียนการสอน และการประเมินผลการฝึกเวชปฏิบัติ นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 6 ระหว่างคณะฯ และสถาบันร่วม
 - 3.4.2 ประสานและสนับสนุนงานการพิจารณากลับกรองหลักสูตรต่างๆ ของคณะฯ
 - 3.4.3 ประสานงานและดำเนินการ สนับสนุนการจัดการสอบสัมภาษณ์ คัดเลือก นักศึกษาแพทย์ใหม่ของคณะฯ
 - 3.4.4 ประสานงานการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในสาขาขาดแคลน ของคณะฯ ตาม นโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล
 - 3.4.5 ประสานงานการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้านการศึกษาของนักศึกษาแพทย์ เช่น CPR สำหรับ นศพ. ปี 5
 - 3.4.6 ประสานงานการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นกรรมการ/อนุกรรมการ และเลขานุการเกี่ยวกับการศึกษาและวิชาการ ชุดต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 3.4.7 รับผิดชอบงานห้องสมุดของงานแพทยศาสตรศึกษา
 - 3.4.8 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยวิจัยประเมินโครงการและทะเบียนประวัติ
งานทะเบียนประวัติ งานประเมินโครงการ งานวิจัยทางการศึกษา งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยธุรการ

5.1 ลงทะเบียนรับ – ส่ง เอกสาร ตามระเบียบสารบรรณ

5.2 จัดเก็บเอกสารตามระเบียบสารบรรณ

5.3 ลงทะเบียน ตรวจสอบเอกสารการขออนุมัติหลักการและการอนุมัติเบิกเงินด้าน
การศึกษา ตามที่คณบดีมอบอำนาจให้รองคณบดีฝ่ายการศึกษา

5.4 ประสานงาน จัดทำงบประมาณของหน่วยงานฯ

5.5 ประสานงานและรับผิดชอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายหมวดต่างๆ ของหน่วยงานฯ

5.6 ประสานงานและรับผิดชอบการจัดซื้อ / จัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุฯ

5.7 ประสานงานและรับผิดชอบบัญชีคุมวัสดุ ครุภัณฑ์ ของหน่วยงานฯ

5.8 ประสานงานและรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล, สวัสดิการต่างๆ ของบุคลากร
งานแพทยศาสตรศึกษา

5.9 รับผิดชอบการเบิกจ่ายวัสดุประจำเดือนของหน่วยงาน

5.10 รับผิดชอบงานแม่บ้าน, กำกับการดูแลทำความสะอาดของหน่วยงานฯ

5.11 รับผิดชอบและประสานงานการจัดเลี้ยงการประชุมต่างๆ ของหน่วยงานฯ

5.12 รับผิดชอบงานเลขานุการ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา

5.13 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปบทบาทหน้าที่ของกองบริการการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
ได้ดังนี้ คือการให้บริการกับนิสิตนักศึกษาในรูปแบบต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุน อำนวยความสะดวก
สบายของการศึกษา เช่น การรับสมัครเข้าศึกษา การลงทะเบียน เพิ่ม ลด ถอน การศึกษา การขอ
เอกสารรับรองการศึกษา การให้คำแนะนำทางการศึกษา จนกระทั่งการสำเร็จการศึกษา หรือเรียก
อีกอย่างว่า ตั้งแต่ก่อนเข้ารับการศึกษาย่างสู่ร่วมหาผลตลอดจน ขณะใช้ชีวิตความเป็นนิสิตนักศึกษา
จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นทรัพยากรที่ดีต่อไปให้กับประเทศ

งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีประวัติความเป็นมา ปรึชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ รวมทั้งบทบาท หน้าที่และโครงสร้างของฝ่ายการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. 2556ก: ออนไลน์)

ประวัติความเป็นมา

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นสถาบันการแพทย์แห่งแรก มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศ ถือกำเนิดจากพระมหากษัตริย์คุณของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระประสงค์ให้เป็น “โรงพยาบาลที่พึ่งแก่ประชาชนทุกระดับ” โดยตั้งโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรก เมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2431 จัดให้มีหลักสูตรแพทย์ตามแบบตะวันตกเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2433 รวมทั้งพัฒนาบริการสุขภาพ การศึกษาแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ และการวิจัยด้านสุขภาพมาโดยตลอด ดำเนินการภายใต้ปรัชญา “ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทุกระดับ” ซึ่งเป็นพระราชดำริของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก พระบิดาของการแพทย์แผนปัจจุบันไทย

จากโรงเรียนแพทย์ ต่อมาได้พัฒนาขึ้นเป็นคณะแพทยศาสตร์ จัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีแห่งแรกในประเทศไทย จากนั้นได้จัดตั้ง “มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์” ใน พ.ศ. 2485 ครั้นถึง พ.ศ. 2512 ได้สถาปนามหาวิทยาลัยมหิดล เปลี่ยนนามจากคณะแพทยศาสตร์และศิริราชพยาบาลเป็นคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยพระมหากษัตริย์คุณของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ได้ทรงพัฒนายกระดับมาตรฐานทางวิชาการแพทย์ และคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเข้าสู่มาตรฐานสากล พ.ศ. 2523 คณะฯได้ปรับปรุงหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตใหม่เป็นเตรียมแพทย์ 1 ปี ปรีคลินิก 2 ปี และคลินิก 3 ปี รวมเป็นระยะเวลาการศึกษาทั้งหมด 6 ปี ผู้จบตามหลักสูตรนี้จะมีความสามารถเท่าแพทย์ฝึกหัดเดิมซึ่งต้องศึกษาและฝึกอบรมรวม 7 ปี (เตรียมแพทย์ 2 ปี ปรีคลินิก 2 ปี คลินิก 2 ปี และแพทย์ฝึกหัด 1 ปี) หลักสูตรใหม่นี้เริ่มใช้กับนักศึกษาแพทย์ศิริราชตั้งแต่วันที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2522 ซึ่งจบการศึกษาแพทยศาสตรบัณฑิต พร้อมทั้งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมใน พ.ศ. 2528 โดยไม่ต้องเป็นแพทย์ฝึกหัด ต่อมาในปี พ.ศ. 2538 และ พ.ศ. 2546 ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรอีกแต่ยังคงใช้โครงสร้าง 1 : 2 : 3 ทั้ง 2 ครั้ง หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตของคณะฯ ระดับเตรียมแพทย์ในหมวดวิชาศึกษาทั่วไปได้รับการพัฒนาใหม่ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 และในปีการศึกษานี้เอง โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2550 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จึงอยู่ในกำกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในโครงสร้างหลักสูตร 1 : 2 : 3 คณะฯ ได้พิจารณาความสอดคล้องของสภาพสังคมและระบบสาธารณสุขที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้โรงพยาบาลศิริราช ได้ให้บริการผู้ป่วยในระดับตติยภูมิมากขึ้น จึงได้มีการปรับหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ทั้งระดับปรีคลินิก และคลินิก ในปีการศึกษา 2551 โดยมีการจัดส่งนักศึกษาออกไปศึกษาและปฏิบัติงานกุมารเวชศาสตร์

ศัลยศาสตร์ สูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา และอายุรศาสตร์ที่โรงพยาบาลร่วมสอนเพิ่มเติมจากเวชศาสตร์ชุมชนที่ออกไปศึกษาที่ต่างจังหวัดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีอายุ 124 ปี มีแพทยศาสตร์บัณฑิตสำเร็จการศึกษาทั้งหมด 118 รุ่น นักศึกษาแพทย์ปีการศึกษา 2556 นี้ นับเป็นรุ่นที่ 124

ปรัชญา

ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ

ปณิธาน

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีปณิธานที่จะผลิตบัณฑิต ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และค้นคว้าวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และวิทยาการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนทุกระดับเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุด

วิสัยทัศน์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

พันธกิจ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีพันธกิจที่จะจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทนสมัย ได้มาตรฐานสากลสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

วัตถุประสงค์

1. ผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล สามารถทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสภาวะการณ์ของสังคมสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าและทันสมัยอยู่เสมอ มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบต่อสังคม ถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นที่ตั้งและปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์โดยยึดหลัก อุตตมานุ อุปมัมม กเร เป็นพุทธศาสนสุภาษิต ซึ่งมีหมายความว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” หรือ “จงปฏิบัติต่อผู้อื่น ดังเช่นท่านได้ปฏิบัติให้กับตัวท่านเอง”

2. วิจัยและพัฒนาความรู้และนวัตกรรมด้านสุขภาพที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ เชิงบริการสุขภาพ และเชิงพาณิชย์

3. ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานสากล แก่ประชาชนทุกระดับ

4. ชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน

5. ส่งเสริมค่านิยมความเป็นไทย และธำรงรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติ

6. มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทันสมัย โปร่งใสตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นผลงาน

บทบาท หน้าที่และโครงสร้างของฝ่ายการศึกษา

ฝ่ายการศึกษาประกอบด้วย 3 งาน ได้แก่ งานบริการการศึกษา งานแพทยศาสตรศึกษา และงานธุรการและสนับสนุน โดยมีจำนวนบุคลากรรวม 102 คน มีขอบข่ายการดำเนินงานด้าน การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี รวม 5 หลักสูตรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะฯ ในการที่จะเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล โดยมีพันธกิจ ในการที่จะสนับสนุนส่งเสริมในการจัดการศึกษา รับผิดชอบร่วมกับภาควิชา/สถาน /โรงเรียนเพื่อ ผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ให้ได้มาตรฐานสากล ให้เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และตามเกณฑ์มาตรฐานสภาวิชาชีพ สอดคล้องกับ ความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดของประชาชน โดยมีกระบวนการ หลักการจัดระบบการศึกษา ตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาจนสำเร็จการศึกษา เช่น (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. 2556ค: ออนไลน์)

1. การกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร
2. การบริหารจัดการเรียนการสอน การบริการการศึกษา การประเมินและประมวลผล
3. การประกันคุณภาพการศึกษาและการติดตามผลบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี
4. การพัฒนาอาจารย์ในด้านแพทยศาสตรศึกษา
5. การสนับสนุน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สื่อ วัสดุทัศนูปกรณ์ และการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้นักศึกษาเรียนด้วยตนเองในระบบต่างๆ เช่น E-learning และ Teleconference
6. สนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศรองรับข้อมูลสำหรับการติดตามดูแลนักศึกษาและการบริหารจัดการในการดำเนินงานให้มีความคล่องตัว
7. การจัดการเรียนการสอนรายวิชาแกนกลางหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (รายวิชา SIID) รวม 13 รายวิชารวม 29 หน่วยกิต
8. ประสานกับงานกิจการนักศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ ดังนี้ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์ กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและสภาวะ สวัสดิการ หอพัก อาจารย์ที่ปรึกษา ทุนการศึกษา สโมสรนักศึกษาและชมรมต่างๆ

งานบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้ฝ่ายการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีหน่วยงานภายใน 4 หน่วยงาน ดังนี้ 1) หน่วยงานเทศสัมพันธ์การศึกษา 2) หน่วยงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา 3) หน่วยงานบริหาร เครือข่ายการศึกษา และ 4) หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์การศึกษา โดยมีจำนวนบุคลากร รวม 17 คน มี ขอบข่ายการดำเนินงานซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา แพทย์ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. 2556ข: ออนไลน์)

1. หน่วยงานเทศสัมพันธ์การศึกษา บริหารจัดการเรื่องการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา แพทยศาสตร (รับสมัคร สอบ สัมภาษณ์ ตรวจร่างกาย) รวบรวม ส่งเคราะห์ข้อมูลและบริหารจัดการ

งานนิเทศต่างๆ ให้นักศึกษาแพทย์ทุกระดับชั้น ตลอดจนงานพิธีมอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เวชกรรม ประสานงานและบริหารจัดการรวบรวมข้อมูลจัดพิมพ์เอกสารและจัดงานต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์หลักสูตรต่างๆ ของคณะฯ ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ เนินทอง (2554: 57) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านทะเบียนและวัดผล และด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วน เคิลป์ (Culp. 1981: 547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง วิเคราะห์สภาพการให้บริการ ด้านกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยชุมชนเซมิโนล เมืองแซนฟอร์ด พบว่า บริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ บริการรับนักศึกษาใหม่ บริการทดสอบและวางตัวบุคคล บริการให้คำปรึกษาด้านวิชาการและอาชีพ และบริการข่าวสารข้อมูล ส่วนบุคคลของวิทยาลัยเห็นประเมินว่า บริการที่จัดให้น้อยไปไม่เพียงพอในเรื่องการจัดวางตัวบุคคล การเป็นที่ปรึกษาทางวิชาการและการคัดเลือกนักศึกษา และการคัดเลือกนักศึกษา ส่วนนักศึกษาทั้งเก่าและใหม่ ให้ความสนใจการใช้บริการให้คำปรึกษา ทางด้านวิชาการและอาชีพ และบริการข่าวสารข้อมูลข่าวสาร

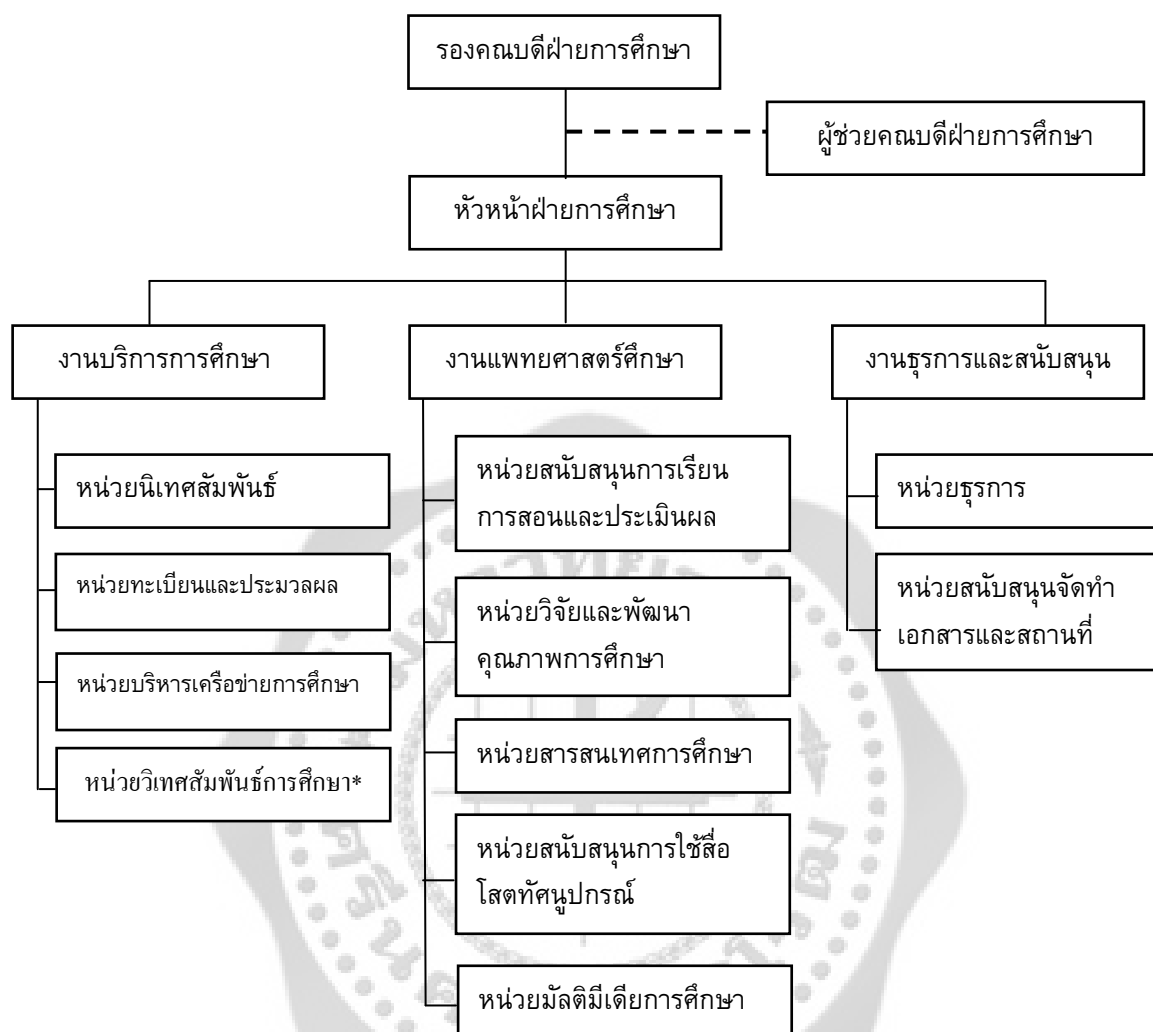
2. หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ เนื่องจาก ต้องทำหน้าที่ให้บริการทั้งนักศึกษาแพทย์ ศิษย์เก่า และอาจารย์ โดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ ซึ่งหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ต้องทำหน้าที่ให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ตั้งแต่ นักศึกษาได้ขึ้นทะเบียนจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา อาทิ การลงทะเบียนเรียนหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต รวบรวม ตรวจสอบข้อมูลเพื่อจัดทำทะเบียนประวัติ รับรอง และแนะแนวการศึกษา แพทยศาสตรบัณฑิต รวบรวม ตรวจสอบ ประมวลและตัดสินผลการศึกษาแพทยศาสตร จัดทำ รายงานแผนและผลการดำเนินการจัดการศึกษา รับรองเกรด ประมวลผลการเรียน การออกหนังสือ สำคัญ ดำเนินการตรวจสอบการสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทราญทอง วรราชพิศิษฐ์ และ ปภาดา กันทะอินทร์ (2546: บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา งานบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการ ลงทะเบียน ด้านขอเปลี่ยนกระบวนวิชา และด้านการขอหนังสือรับรอง โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับงานวิจัยของ จันทิมา ไหลงาม (2551: 55-56) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ของคณะนิติศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของ หน่วยทะเบียนและประมวลผล งานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ขณะที่งานวิจัยของ แสงแข โคละทัต (2554: 52 - 63) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของ

กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลอยู่ในระดับมาก

3. หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา บริหารจัดการเรียนการสอนวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ประสานงานโรงพยาบาลร่วมสอนทุกรายวิชาของคณะฯ ประสานงานโรงพยาบาลสมทบ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี เป็นต้น ประสานงานการจัดสรรนักศึกษาแพทย์ปฏิบัติงานชดใช้ทุน บริหารจัดการและประสานงานการออกเยี่ยมสำรวจโครงการเพิ่มพูนทักษะ ดำเนินงานประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล ติดตามคุณภาพบัณฑิตแพทย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณี ศรีกลชาญ (2552: 69-70) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการให้แก่นักศึกษา อยู่ในระดับมาก และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา พุ่มพวง และสุนทร ชะชาตย์ (2552: 540) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษายาบาลที่มีต่อการจัดบริการด้านสวัสดิการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี พบว่า นักศึกษายาบาลมีความพึงพอใจต่อการการจัดบริการสวัสดิการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก

4. หน่วยวิเทศสัมพันธ์การศึกษา เขียน Recommendation ให้อาจารย์และศิษย์เก่าที่จะไปศึกษาต่อต่างประเทศ ร่างจดหมายติดต่อประสานงานกับต่างประเทศให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร ทั้งนี้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีนโยบายให้รวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์จากหน่วยงานต่างๆ มารวมที่สำนักงานรองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2554

โครงสร้างการบริหารงาน ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2556

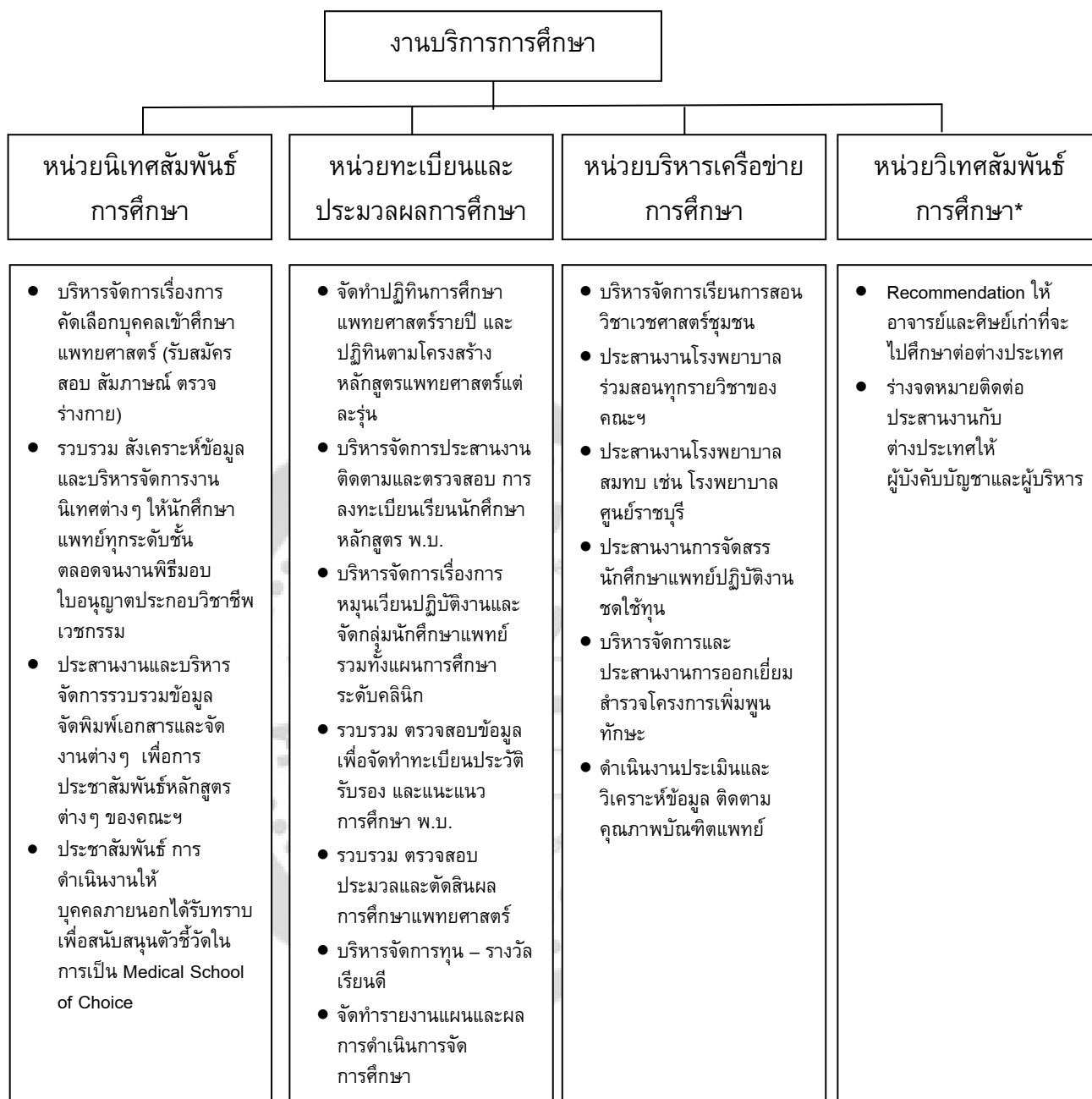


ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงาน ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2556

ที่มา: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.(2555) รายงานประเมินตนเอง ประจำปี 2555

หมายเหตุ * : ตามที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีนโยบายให้รวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์จากหน่วยงานต่าง ๆ มารวมที่สำนักงานรองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2554

โครงสร้างของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างงานบริการการศึกษา ฝ่ายการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2556

ที่มา: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555) รายงานประเมินตนเอง ประจำปี 2555

หมายเหตุ * : ตามที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีนโยบายให้รวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์จากหน่วยงานต่างๆ มารวมที่สำนักงานรองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2554

จากที่ได้ศึกษาประวัติความเป็นมา ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ รวมทั้งบทบาท หน้าที่และโครงสร้างของฝ่ายการศึกษา และขอบข่ายของงานบริการการศึกษา ของ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล นั้น แสดงให้เห็นถึงเป้าหมายคณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คือ การผลิตบัณฑิตแพทย์ และบัณฑิตทาง วิทยาศาสตร์สุขภาพที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานสากล สามารถทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติและ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับสภาวการณ์ของสังคม สามารถพัฒนาตนเองให้ ก้าวหน้าและทันสมัยอยู่เสมอ โดยมีคุณธรรม จริยธรรมรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นบัณฑิตที่ เก่ง ดี และมีหัวใจความเป็นมนุษย์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เห็นได้ว่าการให้บริการของงานบริการ การศึกษา โดยทั่วไปประกอบด้วยงานสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับสมัครและการปฐมนิเทศ ด้านประวัติและทะเบียนนักศึกษา ด้านการลงทะเบียนและให้คำปรึกษา ด้านเอกสารและใบรับรอง ทางการศึกษา และด้านบริการรถรับส่งนักศึกษาแพทย์ออกไปฝึกปฏิบัติงานเป็นงานที่บริการที่จัดไว้ ให้กับนักศึกษาแพทย์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวางแผนการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการ ความสามารถตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ และความพึงพอใจของการ บริการได้ ทั้งนี้หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการให้บริการทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาแพทย์ได้ก็จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ สถาบันอุดมศึกษา มีกระบวนการผลิตบัณฑิตที่ทรงคุณวุฒิ มีความสมบูรณ์ทั้งด้านวิชาชีพชั้นสูง สติปัญญา สังคม อารมณ์และจิตใจ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

เพศ

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ ชัชสี กระจีทอง (2555: 85) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญา ตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตชาย และนิสิตหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ในขณะที่สมพร ภูษานี (2552: 74 - 82) ได้ทำ การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่องานบริการการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกนักศึกษาตามเพศ ชั้นปี และประเภทการมาเรียน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับ อารณีย์ เชี่ยวชาญเกษตร และ คณะ (2553: 77) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการทางการศึกษา ต่างๆ เพื่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ

จอมเกล้าธนบุรี พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

ชั้นปี

การศึกษาตัวแปรชั้นปี ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ บัณฑิต รัตน์ และกันยา เจริญศักดิ์ (2553: 21-28) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อรทัย แก้วทิพย์ (2553: 124 - 125) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ปิยะนุช สุจิต (2550: 63) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในระดับมากทุกชั้นปี

จำนวนการให้บริการของงานบริการการศึกษา

การศึกษาจำนวนการให้บริการของงานบริการการศึกษา ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการให้บริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังที่ วราพรณ์ ดอนหัวล้อ (2550: 39) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก นักศึกษาที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน สอดคล้องกับ กฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา (2551: 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตาม ขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล

กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,352 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 โดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน (Yamane, 1973: 125) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และได้ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ระดับชั้นปีที่ศึกษาเป็นชั้น (Strata) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน ดัง แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
ชั้นปี 2	298	69
ชั้นปี 3	294	68
ชั้นปี 4	288	66
ชั้นปี 5	244	56
ชั้นปี 6	228	52
รวม	1,352	311

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการทางการศึกษา กฎ ระเบียบข้อบังคับฯ ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert. 1932: 1-55)

3. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 สร้างเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา แพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง พิจารณาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาสาระ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน (ภาคผนวก ข) ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (0.50 ถึง 1.00) (Index of Item Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543: 248)

6. นำผลการตรวจสอบแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาพิจารณาปรับปรุง แล้วนำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งแล้วทำการแก้ไขปรับปรุง

7. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขและปรับปรุง แล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับนักศึกษา แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน เพื่อทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้ร้อยละ 25 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละข้อโดยการทดสอบที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.761 ขึ้นไป (Ferguson. 1981: 180) ได้จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 71 ข้อ

8. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1894: 161) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .960

9. นำแบบสอบถาม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้น และจำนวนการใช้บริการงานบริการการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน

2.1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์

2.1.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.1.3 ด้านการสื่อความหมาย

2.1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ

2.2 ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา แบ่งเป็น 3 หน่วยงาน

2.2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา

2.2.2 หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา

2.2.3 หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ ลิกเคิร์ต (Likert's scale) ซึ่งได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนตามระดับของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างเสรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ให้นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยมีวิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาแพทย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า
2. ผู้วิจัยดำเนินการขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัย
4. ผู้วิจัยแก้ไขและเพิ่มเติมข้อมูลตามที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
5. คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แจ้งผลการรับรองโครงการวิจัย
6. ผู้วิจัยได้รับหนังสืออนุมัติให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
7. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถาม พร้อมชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามแล้วดำเนินการเก็บคืนด้วยตัวเอง
8. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบแล้วให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
2. การวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตาม เพศ และระดับชั้น วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 180) ส่วนตัวแปรจำนวนการให้บริการงานบริการการศึกษา ใช้วิเคราะห์การหาค่าโดยการหาความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (Ferguson. 1981: 191-299) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) (Ferguson. 1981: 190)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คำถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หรือสรุปความ โดยจำแนกเป็นประเด็นเพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981: 49)
 - 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981: 68)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่
 - 2.1 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC : Index of Item Objective Congruence) (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2543: 248)
 - 2.2 หาอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) โดยการใช้การทดสอบที (t-test) (Independent) (Ferguson. 1981: 180)
 - 2.3 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยการทดสอบที (t-test) (Independent) (Ferguson. 1981: 180)
 - 3.2 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (Ferguson. 1981: 191-299) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method) (Ferguson. 1981: 308)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้การสื่อความหมายตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
f	แทน	ค่าความถี่ (Frequency)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ในทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ และระดับชั้น วิเคราะห์โดยการทดสอบที ส่วนตัวแปร จำนวนการให้บริการงานบริการการศึกษา ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน

แบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์และจัดกลุ่มคำตอบของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-End Response Questions) แล้วเสนอผลในรูปของการแจกแจงความถี่เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลกระทำตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 311 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนสมบูรณ์ จำนวน 311 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	152	48.90
หญิง	159	51.10
รวม	311	100.00
2. ระดับชั้น		
ปริคlinik	136	43.70
คลินิก	175	56.30
รวม	311	100.00
3. จำนวนการใช้บริการของงานบริการการศึกษา		
สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	73	23.47
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	100	32.16
ภาคการศึกษาละ 1 - 2 ครั้ง	138	44.37
รวม	311	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 นักศึกษาแพทย์เพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 ส่วนใหญ่ศึกษาชั้นคลินิก จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 ศึกษาชั้นปริคlinikจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และส่วนใหญ่เคยใช้บริการภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 44.37

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังแสดงในตาราง 3 - 13

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน

การให้บริการของงานบริการการศึกษา	จำนวน (คน)		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = 311		
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ			
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.53	0.53	มากที่สุด
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.53	0.50	มากที่สุด
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.60	0.47	มากที่สุด
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.64	0.46	มากที่สุด
รวม	4.58	0.45	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา			
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา	4.49	0.51	มาก
2.2 หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา	4.36	0.68	มาก
2.3 หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	4.60	0.48	มากที่สุด
รวม	4.48	0.49	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการนักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา นักศึกษาแพทย์ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการควบคุมอารมณ์ เป็นรายข้อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา		จำนวน (คน)		ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของ		n = 311		
ผู้ให้บริการ: ด้านการควบคุมอารมณ์		$\bar{x}$	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.59	0.54	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่มักมีอารมณ์ที่ดี เมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก	4.53	0.63	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่แสดงอาการพอใจ เมื่อผู้รับบริการถามคำถามที่ไม่เข้าใจ	4.55	0.63	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มักใช้กิริยาสุภาพกับผู้รับบริการ	4.55	0.64	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ไม่โต้เถียง เมื่อผู้รับบริการตำหนิเรื่องการบริการ	4.52	0.62	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่พูดให้ผู้รับบริการผ่อนคลายอารมณ์โกรธได้ในกรณีที่ไม่สามารถทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้	4.49	0.63	มาก
7	เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.52	0.63	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความอดทนอดกลั้น เมื่อมีผู้รับบริการซักถามหลายคำถาม	4.48	0.61	มาก
9	เจ้าหน้าที่สามารถรับฟังคำตำหนิของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ต้องการ	4.52	0.62	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ผู้รับบริการเพื่อตัดสินปัญหาบางอย่าง	4.53	0.60	มากที่สุด
รวม		4.53	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ:
ด้านการควบคุมอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้อ
อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ข้อ 6 และข้อ 8 ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายชื่อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา		จำนวน (คน)		ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ:		n = 311		
ด้านความรับผิดชอบ		$\bar{x}$	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.41	0.67	มาก
2	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของผู้รับบริการได้จนสำเร็จโดยไม่เกี่ยงให้ผู้อื่นทำแทน	4.53	0.59	มากที่สุด
3	ขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ เมื่อมีผู้รับบริการคนอื่นเข้ามา เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเท่ากัน	4.51	0.62	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ไม่โยนความผิดให้กับผู้รับบริการ	4.50	0.62	มาก
5	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.55	0.59	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้	4.52	0.58	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามระเบียบแบบแผน	4.55	0.60	มากที่สุด
8	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.63	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี	4.52	0.59	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องกฎ ระเบียบของการบริการดี	4.59	0.52	มากที่สุด
รวม		4.53	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ:
ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้ออยู่ใน
ระดับมากที่สุดยกเว้น ข้อ 1 และข้อ 4 ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการสื่อความหมาย เป็นรายข้อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการสื่อความหมาย	จำนวน (คน) n = 311		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็นไม่วกวน	4.55 0.57	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.58 0.58	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่พูดจา ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างดี	4.60 0.56	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่พูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจได้	4.59 0.55	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่มีความสามารถพร้อมจะให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.61 0.52	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยเรื่องที่เป็นประโยชน์	4.61 0.53	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและสามารถอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน	4.60 0.53	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มักแนะนำขั้นตอนการบริการ แก่ผู้รับบริการ	4.61 0.54	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี	4.60 0.55	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.60 0.55	มากที่สุด
รวม	4.60	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านการสื่อความหมาย โดยรวมและเป็นรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ: ด้านจิตสำนึกในการบริการ เป็นรายชื่อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา		จำนวน (คน)		ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ:		n = 311		
ด้านจิตสำนึกในการบริการ		$\bar{x}$	S.D.	
1	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.72	0.49	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่อ่อนน้อมและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.65	0.54	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่เลือกให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.67	0.53	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ กรณีที่ไม่ใช้งานซึ่งเป็นหน้าที่ของตน	4.58	0.57	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานที่	4.68	0.51	มากที่สุด
6	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกับผู้มาขอรับบริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่เริ่มต้นรับผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม	4.59	0.58	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ	4.61	0.58	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะกับผู้รับบริการ	4.65	0.53	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.63	0.52	มากที่สุด
รวม		4.64	0.46	มากที่สุด

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ:
ด้านจิตสำนึกในการบริการ โดยรวมและเป็นรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการ ให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา		จำนวน (คน) n = 311		ระดับ ความพึงพอใจ
		$\bar{x}$	S.D.	
1	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียด ขั้นตอนการรับ สมัครชัดเจนดี	4.38	0.66	มาก
2	ขั้นตอนการลงทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่มีความคล่องตัว	4.45	0.64	มาก
3	วันและเวลาในการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษามีความเหมาะสม	4.52	0.59	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่รับสมัครให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้ชัดเจน	4.54	0.58	มากที่สุด
5	เนื้อหาจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่นักศึกษา แพทย์มีความเหมาะสม	4.47	0.65	มาก
6	สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีความเหมาะสม	4.52	0.61	มากที่สุด
7	การปฐมนิเทศช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตนเองให้กับ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยได้ดีขึ้น	4.45	0.65	มาก
8	ช่วงเวลาในการจัดงานมีความเหมาะสม	4.48	0.63	มาก
9	ขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว	4.54	0.63	มากที่สุด
10	ใบรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา มีความชัดเจน ง่าย และสะดวกต่อการกรอกข้อมูลรายละเอียด	4.55	0.58	มากที่สุด
รวม		4.49	0.51	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษาของหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษาแพทย์พึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้น ข้อ 3 ข้อ 4 ข้อ 6 ข้อ 9 และข้อ 10 ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยบริหาร
เครือข่ายการศึกษา เป็นรายชื่อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา	จำนวน (คน)		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = 311		
	$\bar{x}$	S.D.	
1 มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการบริการรับส่งนักศึกษาแพทย์ฝึกปฏิบัติงานนอกคณะ	4.38	0.76	มาก
2 มีการกำหนดการที่ชัดเจนในเรื่องวัน เวลา รับส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ	4.34	0.76	มาก
3 มีการประสานงานแจ้งนักศึกษาแพทย์ล่วงหน้าก่อนวันรับส่งนักศึกษาแพทย์ออกฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ	4.35	0.76	มาก
4 วันเวลา ในการรับส่งนักศึกษาแพทย์ฝึกปฏิบัติงานนอกคณะมีความเหมาะสม	4.41	0.70	มาก
5 มีเอกสารแจก เรื่องวันเวลารับส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนอกคณะเหมาะสม	4.33	0.79	มาก
6 ระยะเวลาในการแจ้ง เรื่องวันเวลา รับส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯเหมาะสม	4.35	0.79	มาก
รวม	4.36	0.68	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วย
งานบริการการศึกษา ของหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา โดยรวมและเป็นรายชื่อทุกข้ออยู่ใน
ระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยทะเบียนและ
ประมวลผลการศึกษา เป็นรายชื่อ

การให้บริการของงานบริการการศึกษา ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	จำนวน (คน) n = 311		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.	
1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง	4.54	0.57	มากที่สุด
2 วิธีการดำเนินการลงทะเบียนเรียนมีความสะดวก	4.58	0.57	มากที่สุด
3 ขั้นตอนการลงทะเบียน มีความคล่องตัว	4.56	0.65	มากที่สุด
4 การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.64	0.54	มากที่สุด
5 ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียนมีความเหมาะสม	4.59	0.59	มากที่สุด
6 ระยะเวลาในการรับใบเสร็จรับเงินมีความเหมาะสม	4.59	0.63	มากที่สุด
7 ลำดับขั้นตอนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่อยู่การส่ง เอกสารนักศึกษา มีความคล่องตัว	4.51	0.65	มากที่สุด
8 ลำดับขั้นตอนการดำเนินการขอแก้ไขเกี่ยวกับชื่อ-สกุล นักศึกษา มีความคล่องตัว	4.59	0.61	มากที่สุด
9 ช่องทางในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลมีความเหมาะสม	4.55	0.65	มากที่สุด
10 ตัวหนังสือ และรูปแบบเกี่ยวกับเอกสารการศึกษามีความชัดเจน	4.61	0.57	มากที่สุด
11 ลำดับขั้นตอนในการขอเอกสารการศึกษา มีความคล่องตัว	4.61	0.55	มากที่สุด
12 เอกสารการศึกษาของนักศึกษาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มี ความถูกต้อง	4.66	0.51	มากที่สุด
13 ค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารทางการศึกษามีความเหมาะสม	4.62	0.58	มากที่สุด
14 ระยะเวลาในการประกาศผลการศึกษหลังจากการสอบมี ความรวดเร็ว	4.64	0.57	มากที่สุด
15 การแจ้งผลการศึกษาแก่ผู้ปกครองทางไปรษณีย์มีความ เหมาะสม ถูกต้องและชัดเจน	4.64	0.56	มากที่สุด
รวม	4.60	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการให้บริการของหน่วยงาน
บริการการศึกษา ของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา โดยรวมและเป็นรายชื่อทุกข้ออยู่ใน
ระดับมากที่สุด

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของงานบริการ การศึกษา	เพศชาย		ระดับ ความพึงพอใจ	เพศหญิง		ระดับ ความพึง พอใจ
	(n = 152)			(n = 159)		
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.57	0.52	มากที่สุด	4.49	0.54	มาก
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.57	0.46	มากที่สุด	4.48	0.52	มาก
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.62	0.46	มากที่สุด	4.57	0.55	มากที่สุด
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.65	0.45	มากที่สุด	4.62	0.47	มากที่สุด
รวม	4.60	0.44	มากที่สุด	4.54	0.46	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา						
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์	4.52	0.51	มากที่สุด	4.46	0.51	มาก
การศึกษา						
2.2 หน่วยบริหารเครือข่าย	4.45	0.62	มาก	4.28	0.72	มาก
การศึกษา						
2.3 หน่วยทะเบียนและ	4.61	0.48	มากที่สุด	4.58	0.47	มากที่สุด
ประมวลผลการศึกษา						
รวม	4.53	0.49	มากที่สุด	4.44	0.49	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่านักศึกษาแพทย์ชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยทะเบียนประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อความหมาย และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการควบคุมอารมณ์ และด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้น

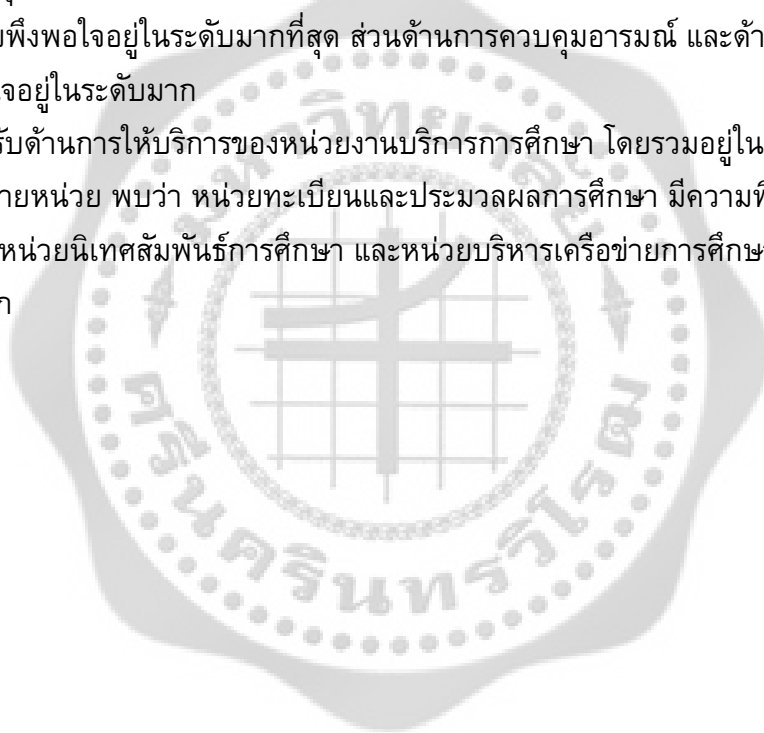
การให้บริการของงานบริการ การศึกษา	ชั้นปรีคลินิก (n = 136)		ระดับ ความพึง พอใจ	ชั้นคลินิก (n = 175)		ระดับ ความพึง พอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.62	0.46	มากที่สุด	4.46	0.57	มาก
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.61	0.45	มากที่สุด	4.46	0.52	มาก
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.68	0.42	มากที่สุด	4.53	0.50	มากที่สุด
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.68	0.42	มากที่สุด	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม	4.65	0.41	มากที่สุด	4.51	0.48	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา						
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์	4.53	0.47	มากที่สุด	4.46	0.54	มาก
การศึกษา						
2.2 หน่วยบริหารเครือข่าย	4.46	0.59	มาก	4.28	0.72	มาก
การศึกษา						
2.3 หน่วยทะเบียนและ	4.64	0.44	มากที่สุด	4.56	0.50	มากที่สุด
ประมวลผลการศึกษา						
รวม	4.54	0.44	มากที่สุด	4.43	0.52	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปรีคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยทะเบียนประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นักศึกษาชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อความหมาย และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการควบคุมอารมณ์ และด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก



ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้บริการ

การให้บริการของ งานบริการการศึกษา	สัปดาห์ละ		ระดับ ความพึง พอใจ	เดือนละ		ระดับ ความพึง พอใจ	ภาคการศึกษา		ระดับ ความพึง พอใจ
	1 - 2 ครั้ง			1 - 2 ครั้ง			ละ 1 - 2 ครั้ง		
	(n =73)			(n =100)			(n =138)		
	$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.		$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ									
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.54	0.51	มากที่สุด	4.48	0.53	มาก	4.56	0.54	มากที่สุด
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.55	0.49	มากที่สุด	4.51	0.51	มากที่สุด	4.52	0.50	มากที่สุด
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.61	0.48	มากที่สุด	4.59	0.49	มากที่สุด	4.59	0.49	มากที่สุด
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.63	0.49	มากที่สุด	4.61	0.45	มากที่สุด	4.66	0.46	มากที่สุด
รวม	4.58	0.47	มากที่สุด	4.55	0.45	มากที่สุด	4.58	0.45	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา									
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา	4.51	0.52	มากที่สุด	4.49	0.52	มาก	4.48	0.49	มาก
2.2 หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา	4.47	0.56	มาก	4.37	0.72	มาก	4.37	0.70	มาก
2.3 หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา	4.57	0.51	มากที่สุด	4.55	0.48	มากที่สุด	4.55	0.46	มากที่สุด
รวม	4.51	0.49	มากที่สุด	4.47	0.51	มาก	4.47	0.48	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์ที่เข้ามาใช้บริการ สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยทะเบียนประมวลผล

การศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นักศึกษาแพทย์ที่เข้ามาใช้บริการ เดือนละ 1 - 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสื่อความหมาย และด้านจิตสำนึกในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการควบคุมอารมณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นักศึกษาแพทย์ที่เข้ามาใช้บริการ ภาคการศึกษาละ 1 - 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ และระดับชั้น วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปร จำนวนการใช้บริการงานบริการการศึกษา ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ดังแสดงในตาราง 14 – 16

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การให้บริการของงานบริการ การศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	(n = 152)		(n = 159)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.57	0.52	4.49	0.54	1.87	0.263
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.57	0.46	4.48	0.52	1.64	0.102
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.62	0.46	4.57	0.55	0.84	0.379
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.65	0.45	4.62	0.47	0.62	0.525
รวม	4.60	0.44	4.54	0.46	1.17	0.241
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา						
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์	4.52	0.51	4.46	0.51	0.93	0.353
การศึกษา						
2.2 หน่วยบริหารเครือข่าย	4.45	0.62	4.28	0.72	2.25	0.024
การศึกษา						
2.3 หน่วยทะเบียนและ	4.61	0.48	4.58	0.47	0.45	0.639
ประมวลผลการศึกษา						
รวม	4.53	0.49	4.44	0.49	1.50	0.133

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิงมีความพึงพอใจ ต่อ การให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชายและ นักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นราย หน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้น

การให้บริการของงานบริการ การศึกษา	ชั้นปรีคลินิก		ชั้นคลินิก		t	p
	(n = 136)		(n = 175)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.1 ด้านการควบคุมอารมณ์	4.62	0.46	4.46	0.57	2.65	0.083
1.2 ด้านความรับผิดชอบ	4.61	0.45	4.46	0.52	2.73	0.060
1.3 ด้านการสื่อความหมาย	4.68	0.42	4.53	0.50	1.41	0.033
1.4 ด้านจิตสำนึกในการบริการ	4.68	0.42	4.60	0.49	2.95	0.157
รวม	4.65	0.41	4.51	0.48	1.19	0.084
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา						
2.1 หน่วยนิเทศสัมพันธ์	4.53	0.47	4.46	0.54	1.19	0.232
การศึกษา						
2.2 หน่วยบริหารเครือข่าย	4.46	0.59	4.28	0.72	2.49	0.013
การศึกษา						
2.3 หน่วยทะเบียนและ	4.64	0.44	4.56	0.50	1.47	0.149
ประมวลผลการศึกษา						
รวม	4.54	0.44	4.43	0.52	2.04	0.415

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์ที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อความหมาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อ พิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ
การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน
จำแนกตามจำนวนการเข้าใช้บริการ

การให้บริการของงาน บริการการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ						
1.1 ด้านการควบคุม อารมณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.425	2	0.213	0.754	0.471
	ภายในกลุ่ม	86.850	308	0.282		
	รวม	87.275	310			
1.2 ด้านความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.050	2	0.025	0.100	0.905
	ภายในกลุ่ม	76.239	308	0.248		
	รวม	76.289	310			
1.3 ด้านการสื่อ ความหมาย	ระหว่างกลุ่ม	0.018	2	0.009	0.041	0.960
	ภายในกลุ่ม	69.808	308	0.227		
	รวม	69.826	310			
1.4 ด้านจิตสำนึกใน การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.124	2	0.062	0.289	0.749
	ภายในกลุ่ม	65.853	308	0.214		
	รวม	65.977	310			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.087	2	0.043	0.210	0.811
	ภายในกลุ่ม	63.506	308	0.206		
	รวม	63.593	310			
2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา						
2.1 หน่วยนิเทศ สัมพันธ์การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.028	2	0.014	0.054	0.947
	ภายในกลุ่ม	79.719	308	0.259		
	รวม	79.747	310			
2.2 หน่วยบริหาร เครือข่ายการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.419	2	0.709	1.561	0.212
	ภายในกลุ่ม	139.950	308	0.454		
	รวม	141.369	310			
2.3 หน่วยทะเบียน และประมวลผล การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.623	2	0.312	1.376	0.254
	ภายในกลุ่ม	69.762	308	0.226		
	รวม	70.385	310			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.094	2	0.047	0.195	0.823
	ภายในกลุ่ม	73.806	308	0.240		
	รวม	73.900	310			

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาแพทย์ที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของการให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการการศึกษาของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ		ความถี่ (f)
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้ข้อมูล ตอบคำถามครบถ้วน สามารถแนะนำข้อมูล ที่สงสัยได้ดี รับฟัง และเอาใจใส่ช่วยเหลือนักศึกษาแพทย์เป็นอย่างดี	8
2	งานบริการการศึกษาให้บริการดี และรวดเร็ว ประทับใจ และสบายใจ ทุกครั้งที่ได้มาติดต่อกับงานบริการการศึกษา	5
3	หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษารับรองลงทะเบียนดีมาก	5
4	ค่าบริการในการขอเอกสารมีอัตราแพงเกินไป ควรจะปรับลดอัตราค่าบริการลง	5
5	ผลการสอบควรแจ้งทันทีหลังจบ Rotation ไม่ควรรอถึงปลายปี การศึกษา ต้องการให้ประกาศผลการเลื่อนชั้นเรียน ให้ชัดเจน (โดยเฉพาะคนที่สอบไม่ผ่าน)	5
6	เว็บไซต์การแสดงผลการศึกษาให้อัพเดทอยู่เสมอ	4
7	ขอให้ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่อยู่สำหรับการส่งเอกสาร หลังจากที่ได้ ทำการขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่สำหรับการส่งเอกสาร	3

จากตาราง 17 นักศึกษาแพทย์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้ข้อมูล ตอบคำถามครบถ้วน สามารถแนะนำข้อมูลที่สงสัยได้อย่างชัดเจน รับฟัง เอาใจใส่ช่วยเหลือนักศึกษาแพทย์เป็นอย่างดี (f = 8) งานบริการการศึกษาให้บริการดี และรวดเร็ว ประทับใจ และมีความรู้สึกสบายใจทุกครั้งที่ได้มาติดต่อกับงานบริการการศึกษา (f = 5) สำหรับ หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นั้น เรื่องการลงทะเบียนเรียน มีลำดับขั้นตอนที่ดีมาก

($f = 5$) แต่สำหรับค่าบริการการขอเอกสารทางการศึกษา มีอัตราค่าธรรมเนียมค่อนข้างแพงเกินไป ควรจะปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมลง ($f = 5$) และต้องการให้มีการประกาศผลสอบทันทีหลังจบ Rotation โดยไม่ต้องรอนจนกระทั่งปลายปีการศึกษา ทั้งนี้ควรมีประกาศผลการเลื่อนชั้นเรียนสำหรับนักศึกษาแพทย์ที่สอบไม่ผ่าน ($f = 5$) พร้อมทั้งควรมีการพัฒนาเว็บไซต์การแสดงผลการศึกษาให้อัพเดทอยู่เสมอ ($f = 4$) และขอให้มีการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่อยู่สำหรับการส่งเอกสาร หลังจากที่ได้รับใบคำร้องขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่สำหรับการส่งเอกสาร ($f = 3$)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับชั้น และจำนวนการเข้าใช้บริการของงานบริการการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กำลังศึกษาชั้นปี 2 - 6 ปีการศึกษา 2556 รวมจำนวนทั้งสิ้น 311 คน จากกลุ่มประชากรจำนวน 1,352 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์คืนทั้งสิ้น 311 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ 40 ข้อ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา 31 ข้อ รวมข้อคำถาม 71 ข้อ และในตอนท้ายเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะต่างๆ อย่างเสรี โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.960

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบแล้วให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
2. การวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตัวแปร เพศ และระดับชั้น วิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 180) ส่วนตัวแปร จำนวนการให้บริการงานบริการการศึกษา ใช้วิเคราะห์การหาค่าโดยการหาความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (Ferguson. 1981: 191-299) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe' Method) (Ferguson. 1981: 190)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล คำถามปลายเปิด (Open-End Response Questions) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หรือสรุปความ โดยจำแนกเป็นประเด็น เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ปรากฏผลผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่พบความแตกต่าง สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อความหมาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนหน่วยอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. นักศึกษาแพทย์ที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 2 ด้าน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา ผู้วิจัยอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรผู้ให้บริการการศึกษาส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผู้ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้คัดเลือกผู้ให้บริการเพื่อให้มาปฏิบัติหน้าที่โดยตรง มีความรู้ความสามารถรวมถึงประสบการณ์ การให้บริการทางการศึกษา มีทักษะที่สามารถควบคุมอารมณ์ เก็บอารมณ์ได้ ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ มีความอดทนอดกลั้น ให้อภัยเป็นคนที่ไม่มีเหตุผล ใจเย็นและอดทน สามารถให้บริการด้วยความสุภาพ และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำให้เกิดการบริการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความรับผิดชอบ สื่อความหมายได้ชัดเจน ตลอดจนมีจิตสำนึกในการบริการกับนักศึกษาแพทย์และให้การบริการกับนักศึกษาแพทย์อย่างเสมอภาคและทั่วถึง ซึ่งได้มีความคิดเห็นเพิ่มเติมในข้อคำถาม ปลายเปิด ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้ข้อมูล ตอบคำถามครบถ้วน สามารถแนะนำข้อมูลที่สงสัยได้ดี รับฟัง และเอาใจใส่ช่วยเหลือนักศึกษาแพทย์เป็นอย่างดี และงานบริการการศึกษาให้บริการดี และรวดเร็ว ประทับใจ และสบายใจทุกครั้งที่ได้มาติดต่อปฏิบัติงานบริการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาติ กิจบรรจง (2536: 17) ที่กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมีดังนี้ มีความรอบรู้และรู้รอบในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริหารโครงสร้างขององค์กรข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น ทำทางคล่องแคล่ว มีจิตสำนึก ในการต้อนรับและบริการที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีไมตรีจิตที่ดี เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือการผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ เป็นผู้มีสัมมาคารวะ อดทนอดกลั้น และรู้จักให้อภัยคนเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกาพันธ์ โสตามุข (2552: 102-104) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและ

ประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของ ทราયทอง วรราชพิศิษฐ์ และ ปภาดา กันทะอินทร์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของ หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ของงานบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา จากการศึกษาพบว่า นักศึกษา แพทย์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้าน การสนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานยังมี นโยบายในจัดการการให้บริการการศึกษานักศึกษาแพทย์ โดยมีความเสมอภาค สม่ำเสมอ ยุติธรรม ไม่จำกัดทุกเพศ ทุกวัย หรือจะมารับบริการการศึกษาในครั้งแรก หรือเป็นประจำก็ตาม หน่วยงานก็ยังคงให้บริการที่เท่าเทียมกันทุกครั้ง และยังคงคำนึงถึงความสำคัญของข้อมูลที่มีประโยชน์ ในการจัดการให้บริการที่มีคุณภาพแก่นักศึกษาแพทย์ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาแพทย์ และเมื่อพิจารณารายหน่วย พบว่า หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะ หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่อง การลงทะเบียน การเพิ่ม ลด ถอน รายวิชา อย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนการลงทะเบียนที่มีความคล่องตัว และยังสามารถนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลงทะเบียนเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายกับ นักศึกษาแพทย์อีกด้วย พร้อมทั้งมีลำดับขั้นตอนและตัวอย่างในการดำเนินการขอเอกสารการศึกษา ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้นักศึกษาแพทย์ได้รับการบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว สำหรับหน่วยนิเทศ สัมพันธ์การศึกษา และหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์รายละเอียดของงาน หรือลำดับขั้นตอน ของการทำงาน มีรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์ในระดับหนึ่ง แต่อาจจะไม่ ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 2) ที่กล่าวว่า งานบริการ การศึกษา คืองานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาโดยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุง หลักสูตรการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน ซึ่งเป็น จุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษา และเป็นเครื่องมือชี้ความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร และแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร (2530: 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้การ บริการมีหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการที่

องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้กับบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมันจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ และยังไม่คุ้มค่ากับ การดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย ซึ่งงานวิจัยของ ปาริชาติ เนินทอง (2554 : 60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

2.1 นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมและเกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดวิธีการการให้บริการการศึกษากับนักศึกษาแพทย์ ในเรื่องการสนับสนุนส่งเสริมในการจัดการศึกษา ให้ได้มาตรฐานสากล ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และตามเกณฑ์มาตรฐานสภาวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดของประชาชน ให้มีกระบวนการหลักการจัดระบบการบริการการศึกษา ให้มีความเสมอภาคไม่จำกัดเพศชายหรือเพศหญิง หน่วยงานพยายามที่จะให้นักศึกษาแพทย์ได้รับการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ นักศึกษาแพทย์ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ดังต่อไปนี้ งานบริการการศึกษา ให้บริการดี และรวดเร็ว ประทับใจ และมีความรู้สึกสบายใจทุกครั้งที่ได้มาติดต่อกับงานบริการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์อย่างครบถ้วน ดังที่ กุลชนธนาพงศธร (2530: 303-304) ชี้ให้เห็นถึงหลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้มันต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด และหลักความสม่ำเสมอ ซึ่งการให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอใช้ทำด้วยตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของ ชัยนี กระปี่ทอง (2555: 85) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมและแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ในขณะทำงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวาสกุล (2551: 25) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนและประมวลผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

สำหรับ ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า หน่วยงานนิเทศสัมพันธ์การศึกษา หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของงานหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีมาตรฐานในการให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ดังที่ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (2552: 42-44) ที่กล่าวว่า ผู้หญิงหรือผู้ชายควรได้รับสิทธิในการให้บริการด้านการศึกษา โอกาส ทรัพยากรและผลตอบแทนทางสังคม อย่างเท่าเทียมกัน และยังต้องมีศักยภาพในการใช้โอกาสในสังคมและชีวิตที่เสมอภาค เท่าเทียมกันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา เพือกทอง (2550: 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ส่วนหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาแพทย์หญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารทางการศึกษามากกว่านักศึกษาแพทย์ชาย ในขณะที่นักศึกษาแพทย์ชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารทางการศึกษาเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้ลักษณะงานของหน่วยงานบริหารเครือข่ายการศึกษาเป็นการประสานงาน จัดสรรนักศึกษาแพทย์ไปยังโรงพยาบาลร่วมสอน โรงพยาบาลชุมชน พร้อมทั้งบริการจัดรถรับ - ส่ง ให้นักศึกษาแพทย์ออกไปฝึกปฏิบัติงานภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จึงทำให้หน่วยงานบริหารเครือข่ายเป็นหน่วยงานที่ต้องประสานงานและแจ้งข่าวสารแก่นักศึกษาแพทย์ตลอดเวลา เพื่อให้ข้อมูลกระจายทั่วถึงนักศึกษาแพทย์ทุกคนและทุกชั้นปี ซึ่งการให้บริการดังกล่าวอาจไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์ชายและหญิง และประกอบกับความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้นักศึกษาแพทย์หญิงและนักศึกษาแพทย์ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีผลต่อการเรียนรู้ทั้งสิ้น และอาจเป็นเพราะนักศึกษาแพทย์ชายและนักศึกษาแพทย์หญิงมีความคาดหวังต่อการบริการการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งผลปรากฏออกมาแล้วไม่ได้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์เท่าที่ควร ฉะนั้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546: 413) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังต้องการให้สร้างความสัมพันธ์อัน

ดีให้เกิดขึ้น นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวัยสกุล (2551: 25) ได้ ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล พบว่า นักศึกษาเพศ ชายและหญิงมีความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล โดยรวมแตกต่างกัน และงานวิจัยของ อาภาพร บุญศรี (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ นิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมแตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณลักษณะของ ผู้ให้บริการ พบว่า ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินการให้บริการกับนักศึกษา แพทย์โดยไม่จำกัดไม่ว่าจะเป็นชั้นปีใด หน่วยงานก็ยังคงให้บริการในมาตรฐานเดียว ซึ่งมีมติมาจากการจัดประชุมปรึกษาหารือกันภายในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่การศึกษาทุกคน ได้ทราบถึง ข้อตกลงของการปฏิบัติงาน หรือปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละบุคคล เป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลหรือปัญหาที่พบเจอมาปรับปรุงการบริการการศึกษาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้ให้บริการทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม สม่ำเสมอ ไม่มีการเลือกการปฏิบัติ พยายามที่จะให้นักศึกษาแพทย์ได้รับการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องตรงกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์อย่างครบถ้วน ดังที่ แนวคิดของมิลเลท (สุนทรี ตระการสุข. 2550: 12; อ้างอิงจาก Millet. 1954: 397-400) ที่กล่าวว่าบริการที่ดีนั้นคือ การจัดการให้บริการ อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน การให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลา พร้อมทั้งมีความถูกต้องและแม่นยำ และต้องกับความต้องการของลูกค้าในการบริการนั้นๆ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555: 1) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง พบว่า นักศึกษาระดับชั้นปี ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทย บริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของแสงแข โคละทัต (2554: 59) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ พบว่า นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของกองบริการการศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการสื่อความหมาย นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและชั้นคลินิก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกเป็นนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่เริ่มต้นของการเรียนรู้ เริ่มปรับตัวเข้ากับผู้อื่น และเริ่มทำความเข้าใจกระบวนการการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ถือได้ว่าเป็นครั้งแรกของการเข้าใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ แต่สำหรับนักศึกษแพทย์ชั้นคลินิกเป็นนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่สูงขึ้น ถือได้ว่าเป็นนักศึกษาที่เคยได้เข้าใช้บริการของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งนับได้ว่าเคยมีประสบการณ์มากกว่าชั้นปรีคลินิก ดังนั้น จึงอาจทำให้นักศึกษาแพทย์ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังที่ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 99-103) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ในการให้บริการ และทักษะของการให้บริการ นั้นเป็นลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่จะเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจที่จะทำให้เกิดความแตกต่างกัน และแนวคิดของ สมชาติ กิจยรรยง (2536: 17) ที่ได้กล่าวว่า การสื่อความหมาย เป็นการตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว มีเทคนิคและศิลปะในการพูดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย บุญวรรณ (2553: 5) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพแตกต่างกัน และงานวิจัยของ แสงแข โคตะทัต (2554: 59) ได้ทำการศึกษารื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันพัฒนศิลป์ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา หน่วยทะเบียนและประมวลผลการการศึกษา และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการการศึกษา มีลำดับขั้นตอนการดำเนินการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถเข้ามารับบริการได้อย่างสะดวก และหากมีข้อบกพร่องประการใด หน่วยงานก็มีนำข้อมูล ข้อบกพร่องดังกล่าวมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงให้มีแนวโน้มพร้อมทั้งมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และประกอบกับการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปี โดยไม่จำกัด และไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นพิเศษ งานบริการการศึกษาก็ให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน ดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550: 11-13) ได้กล่าวว่า การจัดทำมาตรฐานของการให้บริการเป็นสิ่งที่เกิดภายหลังได้มีการปรับปรุงและมีการนำไปปฏิบัติด้วยขั้นตอน แล้วพบว่าทำให้กระบวนการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการบริการต้องให้มีความด้วยความเท่าเทียม สม่ำเสมอ โดยไม่เลือกที่จะให้บริการกับใครเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 84-

85) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า นักศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ไม่แตกต่างกัน

ส่วนหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิกและชั้นคลินิก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา จัดการเรียนการสอนวิชาเวชศาสตร์ชุมชนสำหรับนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 6 รวมถึงโครงการโรงพยาบาลร่วมสอนชั้นปีที่ 6 ดังนั้นหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษากับนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกเป็นหลัก ส่วนชั้นปรีคลินิก การเรียนการสอนจะเน้นด้านทฤษฎีที่ศึกษาอยู่ภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เท่านั้น จึงทำให้นักศึกษาแพทย์ชั้นปรีคลินิก ยังไม่ได้สัมผัสหรือใช้บริการของหน่วยงานบริหารเครือข่ายการศึกษาโดยตรง ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 413) ได้กล่าวว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีทัศนคติความพึงพอใจและพฤติกรรมที่ต่างกัน และแนวคิดของ อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548: 173 - 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาของบุคคลย่อมมีความต้องการต่อการบริการที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย แก้วทิพย์ (2553: 124 - 125) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ วราพรณ์ ดอนหัวล้อ (2550: 40) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาแพทย์ที่มีจำนวนการเข้าใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีจัดการบริการการศึกษาให้กับนักศึกษาแพทย์ โดยมีความเสมอภาค เสมอภาค ยุติธรรม ไม่จำกัดทุกเพศ ทุกวัย หรือการมารับบริการการศึกษาในครั้งแรก หรือเป็นประจำ หน่วยงานก็ยังคงให้บริการที่เท่าเทียมกันทุกครั้ง ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่การศึกษาที่ทำหน้าที่การให้บริการทางการศึกษานั้น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งไม่ว่านักศึกษาแพทย์จะเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงไรก็ตาม ก็ยังได้รับการบริการแบบเดียวกัน ประกอบกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักศึกษาแพทย์ คือ งานบริการการศึกษาให้บริการดี และรวดเร็ว ประทับใจ และสบายใจทุกครั้งที่ได้มาติดต่อกับงาน

บริการการศึกษา ดังที่ กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักความสำคัญของการให้บริการ คือ ความสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ใช้เพียงแต่ทำด้วยความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน การบริการที่จัดให้ นั้น ต้องให้ผู้รับบริการได้รับอย่างเสมอภาพและเท่าเทียม ไม่ว่าผู้รับบริการจะเคยเข้ามาใช้บริการเป็นครั้งแรกหรือเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย แก้วทิพย์ (2553: 128) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่มีอัตราการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้น เพื่อให้การบริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการสื่อความหมายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านจิตสำนึกในการบริการ สำหรับด้านการควบคุมอารมณ์ และด้านความรับผิดชอบมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยกัน ดังนั้น เห็นควรเน้นให้มีการจัดประชุม อบรม หรือการฝึกปฏิบัติด้านอารมณ์และจิตใจ เช่น การจัดกิจกรรมเข้าค่ายธรรมะที่เป็นการอบรมให้ความรู้ในเรื่อง การให้อภัยซึ่งกันและกัน การใช้ทักษะชีวิตในสังคม ความรับผิดชอบต่อองค์กร การฝึกตั้งสติให้มั่นคง ทำใจให้สงบ รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่และปลูกฝังจิตสำนึกการให้บริการอย่างรูปธรรม หรือจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ในด้านอื่นๆ ให้กับบุคลากรที่ทำหน้าให้บริการ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี อธิษาศัยดีเป็นมิตรกับทุกคน และมีความรับผิดชอบต่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาแพทย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 3 หน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยหน่วยทะเบียนและประมวลการศึกษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา และสำหรับหน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยอื่นๆ ซึ่งอยู่ในระดับมากด้วยกัน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาแพทย์ เห็นควรให้หน่วยบริการเครือข่ายการศึกษามีการประชุม วางแผนการดำเนินงานจากปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินงานให้เกิดความทันสมัยยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีความทันสมัย และเหมาะสมสำหรับนักศึกษาแพทย์ที่จะทำให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง แต่ทั้งนี้หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา และหน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา ควรมีการบริหารจัดการวางแผนงานภายในหน่วยให้ต่อเนื่องและให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3. จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาแพทย์ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการให้บริการของหน่วยงานบริการการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารเครือข่ายการศึกษา นั้นพบว่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการของหน่วยงานบริหารเครือข่ายการศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น หน่วยงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือ หรือพิจารณาความต้องการ และความคาดหวังของแต่ละเพศว่ามีมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการกับนักศึกษาแพทย์แต่ละเพศให้มีเหมาะสมมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้รับความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ควรมีเปรียบเทียบกับหน่วยงานบริการการศึกษา หรือหน่วยงานที่ให้บริการกับนักศึกษาแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ ของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดาดีลก. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- กฤตวัฒน์ โกมลวรวิทยา. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบริการทางการศึกษาของ
สำนักทะเบียนและประมวลผล กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคลใน
สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. พิมพ์ครั้งที่ 7: ม.ป.ท.
- จันทิมา ไหลงาม. (2551). รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค
ปกติ ของคณะนิติศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของหน่วยทะเบียนและ
ประมวลผล งานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จำนงค์ ตรีนุมิตร. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การ
บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์; และคณะ. (2542). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการ
สอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จีระภา เนียมน้อย. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์:
กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชลิต พูลศิลป์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชณี กระป๋อง. (2555). ความคิดเห็นของนิสิตหลักสูตรระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปริญญาโท กศ.ม.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โชคดี รักทอง. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จิตติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์; และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). รายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษ งานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปรินญาณพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). การบริหารกิจการนักศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู.
- ทันดร ธนะกุลปริทัศน์. (2552). มาตรฐานการให้บริการ (คู่มือ การจัดการความรู้: 2552). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2. (2556, สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย วิรงรอง สิตไทย ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3. (2556, สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย วิรงรอง สิตไทย ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4. (2556, สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย วิรงรอง สิตไทย ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 5. (2556, สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย วิรงรอง สิตไทย ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 6. (2556, สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย วิรงรอง สิตไทย ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- บังอร รัตนมณี; และกันยา เจริญศักดิ์. (2553, มกราคม-มิถุนายน). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 1(1): 21-28.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปาริชาติ เนินทอง. (2554). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.

- ปิยะนุช สุจิต. (2550). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ถ่ายเอกสาร.
- ผกาพันธ์ โสตามุข. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี ศรีกลชาญ. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานวิชาการระดับบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณี ชูวัฒนธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2556. จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- พวงจันทร์ ดุลละมพะ. (2512). ประมวลคำสอน จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อรุณลาดพร้าว.
- พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ; และคณะ. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เวลาดี.
- เพ็ญศรี มณีคำ. (2538). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2556). คณะแพทยศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2556. จาก <http://www.md.kku.ac.th/th/index.php>.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2556). คณะแพทยศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2556. จาก <http://www.med.cmu.ac.th/HOME/tgdefault.php>.
- มหาวิทยาลัยดุค. (2557). โรงเรียนแพทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://www.dukemedicine.org>.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2556). คณะแพทยศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2556. จาก <http://med.tu.ac.th>.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2554). ปฏิญญาของบริการการศึกษา. พิษณุโลก: สำนักงานอธิการบดี.
- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2556ก). รู้จักองค์กร. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2556. จาก http://www.si.mahidol.ac.th/th/thai_version.asp.
- (2556ข). งานบริการการศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556. จาก <http://www1.si.mahidol.ac.th/education/si/index.php/menu-examples/child-items/group2/child1.html>.

- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2556ค). ฝ่ายการศึกษา. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2556. จาก <http://www1.si.mahidol.ac.th/education/si>.
- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2552). รายงานประเมินตนเองประจำปี 2552. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- (2556ก). รายงานประเมินตนเองประจำปี 2555. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- (2556ข). คู่มือนักศึกษาแพทย์ประจำปีการศึกษา 2556. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.
- มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. (2556). งานแพทยศาสตรศึกษา สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2556. จาก <http://med.mahidol.ac.th>.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด. (2557). โรงเรียนแพทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://www.stanford.edu>.
- มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์. (2557). โรงเรียนแพทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://www.nus.edu.sg>.
- มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด. (2557). โรงเรียนแพทย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557. จาก <http://hms.harvard.edu/departments/admissions>.
- รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง. (2554). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปรินทิพินท์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชนี้กุล ภิญโญภาณุวัฒน์; และปยุตธนา เจริญธรรมวัฒน์. (2550, กรกฎาคม – ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชต่อการให้บริการคำปรึกษาและด้านการรับลงทะเบียน. วารสารสุโขทัยธรรมราช. 20(2): 134 -138.
- รัตนชัย เตียวพิเศษ. (2554). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบรรยากาศองค์กรในสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. ปรินทิพินท์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

- วณิช นิรันตรานนท์. (2541). *หลักการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551). *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วราพรณ์ ดอนหัวล้อ. (2550). *ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2525). *“งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา” ในนิสิตนักศึกษา: หลักการแนวปฏิบัติและปัญหา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- , (2530ก). *บุคลากรนิสิตนักศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2530ข). *อุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสิณี ปริจักษ์. (2550). *การพัฒนาระบบการให้บริการโครงการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2545). *บริการบ้านใจ*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- วุฒิชัย บุญวรรณ. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาศักยภาพมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- , (2542). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- , (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมพร ภูขำนิ. (2552, กรกฎาคม – ธันวาคม). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. *วารสารวิจัยรามคำแหง (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 12(2): 74-82.
- สมศักดิ์ คงเทียน; และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมหมาย เปี้ยนอม. (2551). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับ
บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
ถ่ายเอกสาร.
- สมิต สัฒนกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สายธารการพิมพ์.
- สาลี เกี่ยวการค้า. (2547). 40 ปีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ:
บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2552). มาตรฐานและตัวชี้วัดความเสมอภาคระหว่าง
หญิงและชาย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการ
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.
2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุง
การบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท สุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.
- สำเนา ขจรศิลป์. (2537). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 1 พื้นฐานและบริการนักศึกษา.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชา จันทน์เอม. (2541). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาดา บวรกิตติวงศ์. (2548). สถิติประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.
- สุทธิศรี ม่วงสาย. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
สำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทรี ตระการสุข. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการ
พัฒนา (ห้องสมุด). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัตรา พุ่มพวง; และสุนทรี ขะชาตย์. (2552, พฤษภาคม – สิงหาคม). ความพึงพอใจของ
นักศึกษาพยาบาลที่มีต่อการจัดบริการด้านสวัสดิการของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี
สุพรรณบุรี. วารสารการพยาบาลและการศึกษา. 2(2): 540.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน; และไพวรรณ เกาศรี. (2555). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความ
ต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- แสงแข โคละทัต. (2554). *ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต; และคณะ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.
- อภิญา เพื่อกทอง. (2550). *ความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรัญญ์ แก้วทิพย์. (2553). *ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ เชื้อวชาญเกษตร; และคณะ. (2553). *ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการทางการศึกษาต่างๆ เพื่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 1(1): 77.
- AliReza Jalali. (2011). *Service Satisfaction: The Case of a Higher Learning Institution in Malaysia*. International Education Studies. in Malaysia (February 2011) : 182 -193
- Culp, Marguerite McGann. (1981). *An Analysis of Student Personnel Services at Seminol Community College, Sanford, Liorida*. *Dissertation Abstracts Internattional*. 42 : (February 1981) : 547-A.
- Cronbach, Lee J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5th ed. New York: Harper.
- Ferguson, George Andrew. (1981). *Statistical Analysis in Psychological and Education*. 5th ed. New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Likert, R.A. (1932, May). "Technique for the Measurement of Attitudes," *Arch Psychological*. 25(140): 1-55.
- Taro Yamane. (1973). *Statics an Introductory Analysis*. New York : Harper & Row.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.





ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน 6 หน้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้
 - แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์
 - 2.1 ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
 - 2.2 ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา
 - ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) เพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเสรี
2. ในการตอบ ขอให้นักศึกษาแพทย์อ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาคำถามแต่ละข้อ และโปรดตอบตามความพึงพอใจที่เป็นจริงของท่าน ว่าตรงกับสภาพความรู้สึكمากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับดังนี้
 - คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมากที่สุด
 - คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับมาก
 - คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง
 - คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อย
 - คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจกับเรื่องดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะมีประโยชน์ต่อการการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อผลการเรียนแต่อย่างใด

-1-

	รับรอง
	โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
	รหัสโครงการ..... 08๕/๖557 (EC3)
	COA No.Si..... 154/2014
	วันที่รับรอง..... 17 ส.ค. 2557

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา
☐ ปรีคลินิก โปรดระบุชั้นปี.....
☐ คลินิก โปรดระบุชั้นปี.....
3. จำนวนการใช้บริการงานบริการการศึกษา
☐ สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง
☐ เดือนละ 1 - 2 ครั้ง
☐ ภาคการศึกษาละ 1 - 2 ครั้ง

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
 ต่อการให้บริการของบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

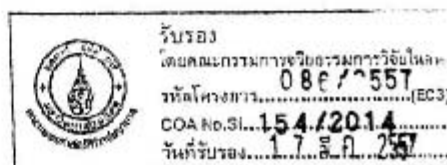
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คุณลักษณะของผู้ให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<u>ด้านการควบคุมอารมณ์</u>						
1.	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่มีอารมณ์ที่ดี เมื่อมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก					
3.	เจ้าหน้าที่แสดงอาการพอใจ เมื่อผู้รับบริการถามคำถามที่ไม่เข้าใจ					
4.	เจ้าหน้าที่มักใช้กิริยาสุภาพกับผู้รับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่ไม่โต้เถียง เมื่อผู้รับบริการตำหนิเรื่องการบริการ					
6.	เจ้าหน้าที่พูดให้ผู้รับบริการผ่อนคลายอารมณ์โกรธได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้					
7.	เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางอารมณ์					

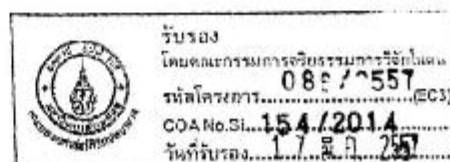
-2-

รับรอง
 โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
 รหัสโครงการ: 088/2557
 COA No. SI: 154/2014 (EC3)
 วันที่รับรอง: 17 มี.ค. 2557

8.	เจ้าหน้าที่มีความอดทนอดกลั้น เมื่อมีผู้รับบริการซักถามหลายคำถาม					
9.	เจ้าหน้าที่สามารถรับฟังคำตำหนิของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ต้องการ					
10.	เจ้าหน้าที่ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ผู้รับบริการเพื่อตัดสินปัญหาบางอย่าง					
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามความต้องการของผู้รับบริการได้จนสำเร็จโดยไม่เกี่ยงให้ผู้อื่นทำแทน					
3.	ขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ เมื่อมีผู้รับบริการคนอื่นเข้ามา เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเท่ากัน					
4.	เจ้าหน้าที่ไม่โยนความผิดให้กับผู้รับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
6.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาในข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้					
7.	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานให้ตรงตามระเบียบแบบแผน					
8.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
9.	เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการ เมื่อมีผู้รับบริการมาช่วงหมดเวลางานพอดี					
10.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องของกฎ ระเบียบของการบริการดี					
<u>ด้านการสื่อความหมาย</u>						
1.	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผู้รับบริการได้ตรงประเด็นไม่วกวน					
2.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.	เจ้าหน้าที่พูดจา ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างดี					
4.	เจ้าหน้าที่พูดชี้แจงหรืออธิบายเรื่องต่างๆ ให้ผู้รับบริการเข้าใจได้					



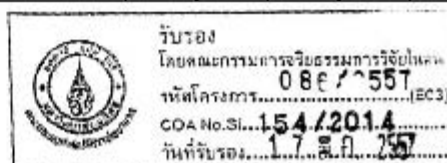
5.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถพร้อมจะให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
6.	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้รับบริการด้วยเรื่องที่เป็นประโยชน์					
7.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในสายงานทะเบียนในการให้ข้อมูลและสามารถ อธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน					
8.	เจ้าหน้าที่มักแนะนำขั้นตอนการบริการ แก่ผู้รับบริการ					
9.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี					
10.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
<u>ด้านจิตสำนึกในการบริการ</u>						
1.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่อ่อนน้อมและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่เลือกให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ กรณีที่ไม่ใช่งานซึ่งเป็นหน้าที่ของตน					
5.	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับสถานที่					
6.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มกับผู้มาขอรับบริการ					
7.	เจ้าหน้าที่เริ่มต้นรับผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม					
8.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและพร้อมในการให้บริการ					
9.	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะกับผู้รับบริการ					
10.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					



ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ด้านการให้บริการของงานบริการการศึกษา		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
หน่วยนิเทศสัมพันธ์การศึกษา						
1.	การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัครจัดเจเนติ					
2.	ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ มีความคล่องตัว					
3.	วันและเวลา ในการขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา มีความเหมาะสม					
4.	เจ้าหน้าที่รับสมัครให้คำแนะนำและตอบปัญหาได้ชัดเจน					
5.	เนื้อหาจัดปฐมนิเทศก่อนเปิดภาคเรียนแรกให้แก่ นักศึกษาแพทย์ มีความเหมาะสม					
6.	สถานที่ที่ใช้ในการจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มีความเหมาะสม					
7.	การปฐมนิเทศช่วยให้ นักศึกษาสามารถปรับตัวตนเองให้กับ สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยได้ดีขึ้น					
8.	ช่วงเวลาในการจัดงานมีความเหมาะสม					
9.	ขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว					
10.	ใบรายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา มีความชัดเจน ง่ายและ สะดวกต่อการกรอกข้อมูลรายละเอียด					
หน่วยบริหารเครือข่ายการศึกษา						
1.	มีการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎระเบียบการบริการ-รับส่งนักศึกษา แพทย์ฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ					
2.	มีกำหนดการที่ชัดเจนในเรื่องวัน เวลา รับ-ส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน นอกคณะฯ					
3.	มีการประสานงานแจ้งนักศึกษาแพทย์ล่วงหน้าก่อนวัน รับ-ส่ง นักศึกษาแพทย์ออกฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ					
4.	วัน เวลา ในการรับ-ส่งนักศึกษาแพทย์ฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ มี ความเหมาะสม					
5.	มีเอกสารแจก เรื่องวัน เวลา รับ-ส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนอกคณะฯ เหมาะสม					
6.	ระยะเวลาในการแจ้ง เรื่องวัน เวลา รับ-ส่งนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน นอกคณะฯ เหมาะสม					



หน่วยทะเบียนและประมวลผลการศึกษา

1.	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทะเบียนอย่างต่อเนื่อง						
2.	วิธีการดำเนินการลงทะเบียนเรียนมีความสะดวก						
3.	ขั้นตอนการลงทะเบียน มีความคล่องตัว						
4.	การชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว						
5.	ระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน มีความเหมาะสม						
6.	ระยะเวลาในการรับใบเสร็จรับเงินมีความเหมาะสม						
7.	ลำดับขั้นตอนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่อยู่การส่งเอกสาร นักศึกษามีความคล่องตัว						
8.	ลำดับขั้นตอนการดำเนินการขอแก้ไขเกี่ยวกับชื่อ- สกุล นักศึกษามีความคล่องตัว						
9.	ช่องทางในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลมีความเหมาะสม						
10.	ตัวหนังสือ และรูปแบบเกี่ยวกับเอกสารการศึกษามีความชัดเจน						
11.	ลำดับขั้นตอนในการขอเอกสารการศึกษา มีความคล่องตัว						
12.	เอกสารการศึกษา ของนักศึกษาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ มีความถูกต้อง						
13.	ค่าธรรมเนียมในการขอเอกสารการศึกษา มีความเหมาะสม						
14.	ระยะเวลาการประกาศผลการศึกษาหลักจากการสอบ มีความรวดเร็ว						
15.	การแจ้งผลการศึกษาแก่ผู้ปกครองทางไปรษณีย์ มีความเหมาะสม ถูกต้องและชัดเจน						

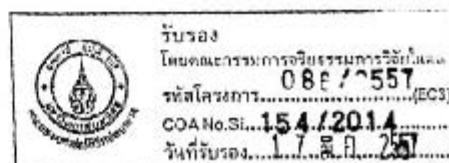
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) เพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างเสรี

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๓๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ.รุ่งนรินทร์ ประดิษฐ์สุวรรณ

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี อาจารย์ ดร.จุฑาพล ยงศรี และ รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-118-0526

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๖๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพ.เชิดศักดิ์ ไธรมณรัตน์

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ
การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี อาจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี และ รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-118-0526

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๖๙



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๕ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ดร.นพ.บดินทร์ ทรัพย์สมบูรณ์

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ
การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล" โดยมี อาจารย์ ดร.จุฑาพล ยงคร และ รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-118-0526

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ รุ่งนรินทร์ ประดิษฐ์สุวรรณ
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายการศึกษาก่อนปริญญา
สังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ เชิดศักดิ์ ไอรมนิรัตน์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาหลังปริญญา
สังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ชื่อ อาจารย์ ดร. นายแพทย์ บดินทร์ ทรัพย์สมบูรณ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการศึกษาก่อนปริญญา
สังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย





ที่ ศธ 0519.12/๒๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มกราคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล" โดยมี อาจารย์ ดร.จตุพล ยงคร และ รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยขอใช้ สถานที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 จำนวน 311 คน ตอบแบบสอบถาม ในช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูลเมื่อโครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการ จริยธรรมในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-118-0526

ภาคผนวก ง

หนังสือตอบรับอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
สำนักงานรองคณบดีฝ่ายวิจัย
บางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 2680

ที่ ศธ 0517.07/ 4986

วันที่ ๙ เมษายน 2557

เรื่อง ยินดีให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำปริญญานิพนธ์

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อ้างถึง หนังสือ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ ศธ 0519.12/151 ลงวันที่ 10 มกราคม 2557

ตามที่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าเก็บข้อมูลด้วยวิธีการตอบแบบสอบถามกับนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 2-6 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง” ความละเอียดดังกล่าวแล้วนั้น

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พิจารณาแล้วยินดียินยอมให้ นางสาววิรงรอง สิตไทย เข้าเก็บข้อมูลได้ตามที่ขอความอนุเคราะห์มา ทั้งนี้ได้ผ่านการรับรองโครงการวิจัยจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2557

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ประสิทธิ์ วัฒนาภา)

รองคณบดี ปฏิบัติงานแทน

คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. อำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	6.00	1	4.95	1	4.95	1	6.97
2	3.87	2	6.00	2	6.00	2	4.58
3	3.87	3	2.83	3	6.00	3	4.58
4	-0.87*	4	1.92	4	3.29	4	6.97
5	3.29	5	2.45	5	3.29	5	4.58
6	6.00	6	3.29	6	3.29	6	6.00
7	3.29	7	2.52	7	4.58	7	8.00
8	1.75	8	1.73*	8	8.00	8	6.00
9	6.00	9	2.12	9	4.38	9	3.87
10	3.29	10	2.45	10	2.29	10	2.45
1	2.94	1	2.12	1	3.29	11	3.29
2	4.38	2	2.12	2	6.00	12	6.00
3	2.12	3	1.92	3	6.00	13	3.29
4	6.00	4	1.73*	4	9.71	14	6.00
5	1.79	5	1.15*	5	4.58	15	4.58
6	6.00	6	2.83	6	3.62		
7	2.83	7	2.12				
8	6.00	8	2.92				
9	3.87	9	3.29				
10	2.83	10	1.92				

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .960

* = ข้อคำถามนี้ที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อต่ำกว่า 1.75 ผู้วิจัยได้ทำการปรับสำนวนทางภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นโดยมิได้ตัดข้อความนั้นออก ดังนั้น จึงได้ข้อคำถาม 71 ข้อ



ภาคผนวก จ

หนังสือขอเชิญเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาโท

ที่ ศธ 0519.12/38 /0



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ กันยายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นประธานสอบปากเปล่าปริญญาโท

เรียน อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิตไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ
การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท
เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา” ได้รับอนุมัติให้สอบ
ปากเปล่าปริญญาโท ในวันที่ 17 ตุลาคม 2557 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุมสาขาการอุดมศึกษา ตึก 14
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นประธานสอบปากเปล่าปริญญาโทของนิสิตผู้นี้
ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้ และขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

โทรสาร. 0-2260-0132

ที่ ศธ 0519.12/381/



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๔ กันยายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาโท

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย นางสาววิรงรอง สิดไทย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการ การศึกษา (การบริหารการอุดมศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา” ได้รับอนุมัติให้สอบ ปากเปล่าปริญญาโท ในวันที่ 17 ตุลาคม 2557 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุมสาขาการอุดมศึกษา ตึก 14 ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่า รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ พญ.นิลรัตน์ วรรณศิลป์ เป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาโทของนิสิตผู้นี้ ตามวัน เวลา และสถานที่ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรในสังกัดมาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ปริญญาโทในครั้งนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

โทรสาร. 0-2260-0132



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาววิรงรอง สิตไทย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2526
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	14/42 ม.4 ซอยเอกชัย 30 แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
ตำแหน่งการทำงาน	นักวิชาการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 2 ถนนวังหลัง เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พ.ศ. 2557 การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารและการจัดการการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ