



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา

อาชีวศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

The Satisfaction of Students toward the Management of Academic Environment  
in Term of Services, Faculty of Medicine, Thammasat University

นามผู้วิจัย นางสาวจินตนา คงสีปาน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( รองศาสตราจารย์ศ ททรัพย์เย็น, M.A. )

หัวหน้าภาควิชา

( รองศาสตราจารย์สรชัย จิวเจริญสกุล, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา  
ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

The Satisfaction of Students toward the Management of Academic Environment  
in Term of Services, Faculty of Medicine, Thammasat University

โดย

นางสาวจินตนา คงสีปาน

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จินตนา คงสีปาน 2553: ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา  
ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
รองศาสตราจารย์ศ ททรัพย์เย็น, M.A. 112 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัด  
สภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาแพทย์ ชั้นปีที่ 2 ถึง ชั้นปีที่ 6 จำนวน 214  
คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจของ  
นักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในหน่วยงานที่บริการนักศึกษา 3 หน่วยงาน คือ งานบริการการศึกษา  
งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน จำนวน 3 ด้าน  
ได้แก่ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ และ 3) ด้าน  
คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 53 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการ  
วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษารูปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการ  
บริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.=  
0.53) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ งานกิจการนักศึกษา ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.60)  
งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.= 0.59) และงานบริการการศึกษา ( $\bar{X} = 3.83$ ,  
S.D= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 หน่วย พบว่านักศึกษามีความ พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก  
ทุกด้านเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่  
ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ และสุดท้ายคือ  
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Jintana Khongsipan 2010: The Satisfaction of Students toward the Management of Academic Environment in Term of Services, Faculty of Medicine, Thammasat University. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Associate Professor Yot Subyen, M.A. 112 pages.

The objectives of this study were to survey and measure how satisfied medical students toward the management of academic environment in term of services, Faculty of Medicine, Thammasat University.

The sampling group consists of medical students from the 2<sup>nd</sup> to 6<sup>th</sup> years, with a total of 214 students. The students were asked to answer questionnaire about how satisfied they were to management of academic environment in term of services. The questionnaire measures overall and specific performance of three divisions: Academic Services Division, Student Activity Support and Services Division, and Building and Transportation Services Division. The specific performance areas include the following: (1) building and accommodations, (2) academic counseling services, and (3) personnel's qualification and willingness to help. The questionnaire consists of 53 questions with the reliability of 0.98, which be analyzed by Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. Each question has five ratings (1 to 5) with 1 being the least satisfactory, and 5 being the most satisfactory.

The results of this study showed that the sampling group was satisfied with management of academic environment in term of services, ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.= 0.53). Student Activity Support and Services received the best score ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.60), followed by Building and Transportation Services ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.= 0.59), and Academic Services ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D.= 0.56). In the three specific areas of each division, the sampling group was satisfied with all of them, with the best score in Area 3 (personnel's qualification and willingness to help), followed by Area 2 (academic counseling services) and Area 1 (building and accommodations), respectively.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย เนื่องจากได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อปริญญานิพนธ์ทุกขั้นตอนจากท่านรองศาสตราจารย์ศ. ทรัพย์เย็น รวมทั้งยังสละเวลาในการให้คำปรึกษาและพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเสมอมา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการทำปริญญานิพนธ์จากคณาจารย์ในสาขาธุรกิจศึกษาทุกท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาอาชีวศึกษา สาขาวิชาธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้คำแนะนำ รวมถึงประสบการณ์ที่ดีตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์กฤษณา ชินสิญจน์ อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงษ์กูร อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ มโนวัลย์เลา ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สนับสนุนทุนในการศึกษา และขอขอบพระคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่นักวิชาการศึกษา และนักศึกษา ของคณะแพทยศาสตร์ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆด้าน รวมทั้งกำลังใจที่ดีที่มีให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดคุณงามความดี ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอมอบให้กับคุณพ่อ ประสิทธิ์ คงสีปาน และคุณแม่เสงี่ยม คงสีปาน ที่ให้ทั้งชีวิต ให้การศึกษา ตลอดจนญาติพี่น้อง และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ และปลูกฝังสิ่งที่ดีงามให้กับผู้วิจัย แต่หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

จินตนา คงสีปาน

มีนาคม 2553

## สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการนักศึกษา	27
การบริการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
กรอบแนวคิดของการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
การกำหนดประชากร	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การสร้างเครื่องมือ	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	59
ผลการวิจัย	60
ข้อวิจารณ์	79

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	82
สรุป	82
ข้อเสนอแนะ	84
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	85
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	93
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อวิจัย	98
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	103
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	112

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	60
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี	61
3	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	62
4	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	64
5	แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	66
6	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	68
7	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	74
9	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ของหน่วยงานงานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	78
ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบของความพึงพอใจ	19
2	โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	44
3	โครงสร้างสำนักงานเลขาธิการคณะแพทยฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	45
4	กรอบแนวคิดของการวิจัย	53

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งผลิตทรัพยากรมนุษย์ระดับสูงของทุกประเทศ โดยมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นแหล่งสร้างปัญญา และเป็นผู้นำทางความคิดของสังคมประเทศชาติ จึงต้องตระหนักถึงความจำเป็นของการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ แต่การดำรงรักษาสถานะแห่งความเป็นเลิศนั้นย่อมได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและความเป็นไปต่างๆ ของโลก เนื่องจากโลกยุคปัจจุบันเป็นโลกไร้พรมแดน และเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง มากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันคือความแตกต่างของสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ในสถานศึกษา

สภาพแวดล้อมทางการศึกษานั้น จัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพการศึกษา (จรรยาพร ธรณินทร์, 2539: 19-20) เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาไว้ว่า องค์ประกอบใหญ่ๆ ของคุณภาพการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบการบริหารจัดการ โรงเรียน ด้านคุณภาพของการบริการและดำเนินงานจัดการศึกษา ด้านคุณภาพการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้านคุณภาพของผู้เรียนและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการเกี่ยวกับอาคารสถานที่อาคารเรียน วัสดุอุปกรณ์ในห้องเรียน การบริการของบุคลากร ที่อยู่รอบตัวผู้เรียนทุกขงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการประกอบกิจกรรมการเรียนการสอน (เหนียว สีลาวงศ์, 2545: 1)

สถานศึกษาก็เป็นธุรกิจแขนงหนึ่ง ที่ได้มีการแข่งขันกันมากขึ้นเหมือนธุรกิจอื่นๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าคือนักศึกษา เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าที่มีอยู่เดิมให้มีความพึงพอใจในการรับบริการ และผู้มีหัวใจบริการจริงๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้

ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการลูกค้า เพราะงานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ ทั้งนี้ลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดีให้ลูกค้าพึงพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ การบริการที่ดีจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถสร้างความแตกต่างและได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ทำให้ลูกค้าซึ่งหมายถึงนักศึกษาได้รับบริการอย่างดีเลิศ

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่เห็นความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาแพทย์นั้นจะต้องมีผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร สื่อต่างๆ เพื่อใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของคณะแพทยศาสตร์ โดยมีวิสัยทัศน์ เป็นสถาบันทางการแพทย์ที่ทันสมัยผลิตบัณฑิตแพทย์ที่มีความใฝ่รู้ มีคุณธรรม ทำงานเพื่อสังคม สร้างงานวิจัย ให้บริการทางวิชาการที่ได้มาตรฐานสากล ทั้งนี้ได้มีการบริการนักศึกษาเพื่อให้การผลิตบัณฑิตแพทย์เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ และเป็นบัณฑิตพึงประสงค์ โดยมีกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการและกลยุทธ์ที่สำคัญ (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552)

กลยุทธ์ที่สำคัญประการแรก คือ การกำหนดยุทธศาสตร์การเรียนการสอนชัดเจน ตั้งแต่โครงสร้างหลักสูตรในภาพรวม ตารางกิจกรรมการเรียน วัสดุอุปกรณ์ ตำราสื่อการเรียน ห้องเรียน และอุปกรณ์ประกอบ รวมถึงการบริหารการใช้ห้องเรียน ตำราและสื่อการเรียนที่ชัดเจน ลดข้อบกพร่องและอุปสรรคต่อการเรียนให้ลดลงเหลือน้อยที่สุด

กลยุทธ์ที่สำคัญประการที่สอง คือ การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารของคณะฯ นโยบายชัดเจน เป็นไปในแนวทางผลักดันหรือส่งเสริมให้เกิดเทคนิคการเรียนการสอนที่พึงประสงค์ นโยบายครอบคลุมทั้งในด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งก่อสร้างที่เอื้อต่อการดำเนินงานการบริการทั้งในด้านการบริการของบุคลากรและการบริการด้านอาคารสถานที่อุปกรณ์การเรียนการสอนล้วนมีความสำคัญในการช่วยให้บรรลุเป้าหมายของคณะแพทยศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีอาจารย์ จำนวน 252 คน บุคลากร จำนวน 162 คน นักศึกษาแพทย์หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 – 6 จำนวน 663 คน ในระยะแรกนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ศึกษาวิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ จัดการเรียนการสอนโดยคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษาโครงการต่างๆซึ่งศึกษาที่ศูนย์แพทยศาสตร์โรงพยาบาลพระบรู๊ ศูนย์แพทยศาสตร์โรงพยาบาลห่มพร ศูนย์แพทยศาสตร์โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี อีกจำนวน 117 คน นักศึกษาหลักสูตรแพทย์แผนไทยประยุกต์ชั้นปีที่ 1- 4 จำนวน 90 คน จึงมีจำนวน

นักศึกษา รวมทั้งหมด 870 คน หน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา คือหน่วยงานบริการการศึกษา และ หน่วยงานบริหารทั่วไป ซึ่งจะให้บริการนักศึกษาเฉพาะหมวดงานทะเบียนนักศึกษา หมวด สนับสนุนการเรียนการสอน หมวดงานกิจการนักศึกษา หมวดงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่ให้บริการในด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการกิจกรรมต่างๆของ นักศึกษา การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านอาคาร สถานที่และการจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนเพื่อความรวดเร็ว ทันสมัยและสร้างความประทับใจ ให้แก่นักศึกษา ส่วนหน่วยงานอื่นๆ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการอาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก

ปัญหาการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในด้านการเรียนการสอนของสถานศึกษาสอดคล้องกับ เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดมพัฒนกิจ (2548: 31) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการบริการมีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ รวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยในการสร้างความ ประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการ ได้ (สุวพร ตั้งสมรพงษ์, 2545) การจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านบริการต้องมีคุณภาพและ ปริมาณเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์ได้รับนักศึกษาในแต่ละปีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งนักศึกษาแพทย์มีเนื้อหาวิชาต้องจดทะเบียนเรียนรวมไม่น้อยกว่า 259 หน่วยกิต ต้องใช้ เวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุด การมาติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ จึงต้องสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ทั้งนี้นอกจากคณะแพทยศาสตร์เปิดหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตและแพทย์แผนไทย ประยุกต์แล้วยังได้เปิดสอนให้กับนักศึกษาต่างคณะด้วย คือ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุข ศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีการจัดการเรียนการสอนที่คณะแพทยศาสตร์ เจ้าหน้าที่บุคลากรต้องให้บริการกับนักศึกษาต่างคณะด้วย การให้บริการของแต่ละหน่วยงานจึงต้อง พิถีพิถัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ การวางระบบงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงความสำคัญในการสร้าง ภาพลักษณ์ บุคลิกภาพ ค่านิยม การทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความว่องไวในการทำงาน ย่อมทำให้ ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดี (วิจิตร อาวะกุล, 2540: 25-58) ซึ่งหากทราบ ข้อบกพร่องและได้รับการแก้ไขถูกต้อง ผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงคือนักศึกษา และยังเป็นเป็นการ สร้างความประทับใจ ขึ้นเรื่อยๆ จากการสำรวจ และสอบถามข้อมูลเบื้องต้นในด้านการบริการจาก นักศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นในเรื่องการบริการที่ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การใช้แบบสอบถาม เบื้องต้นยังไม่ครอบคลุมเนื้อหา ไม่มีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาในด้านต่างๆ เป็นต้นจึงส่งผลให้

องค์กรไม่ทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด หรือต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านใดบ้าง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการในองค์กรจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ตามทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานต่างๆในองค์กร เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานด้านบริการและจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการให้แก่บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาแพทย์ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### นิยามศัพท์

สภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ บรรยากาศ ลักษณะบริเวณ อาคารสถานที่ รวมทั้งสิ่งของต่างๆทั้งที่เป็นรูปธรรม นามธรรมและบุคคล ที่สถานศึกษาจัดให้เพื่อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกสบาย ให้ความปลอดภัยแก่นักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียน ซึ่งมีอิทธิพลในการส่งเสริมวิชาการ สติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ ได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ และด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 2-6 หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา 2552 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ภายในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยผู้วิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ซึ่งศึกษาความพึงพอใจ ต่อการบริการด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ด้านการให้คำปรึกษา / แนะนำ
3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

โดยคณะแพทยศาสตร์มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา ดังต่อไปนี้

1. งานบริการการศึกษา
2. งานกิจการนักศึกษา
3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชั้นปีที่ 2-6 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 480 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 ปีการศึกษา 2552 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเลือกมาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

ใช้ตารางการสุ่ม (Krejcie and Morgan,1970) จากจำนวนประชากร 480 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ซึ่งผู้วิจัยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### ขอบเขตของการศึกษาด้านระยะเวลา

ในการศึกษาคั้งนี้ ศึกษากลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 หลักสูตรแพทยศาสตร์  
บัณฑิต ปีการศึกษา 2552 เริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2552 ถึง เดือนมีนาคม 2553

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารองค์กรและบุคลากรทราบระดับความพึงพอใจของ  
นักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ โดยสามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้  
เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางการศึกษา และพัฒนางานด้านการบริการให้แก่  
บุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการนักศึกษา
4. การบริการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ หากบุคคลได้รับความพึงพอใจสูงก็จะทำให้บุคคลนั้นจะอุทิศแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

กิติมา ปรีดีดิลก (2534: 321 – 322) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองของเขาได้

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 100) ได้ให้คำจำกัดความของความพอใจว่า หมายถึง การประเมินสถานการณ์ของงานที่บุคคลหนึ่งได้ทำขึ้นด้วยตัวของเขาเอง ความพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันหรืออดีตที่ผ่านมามากกว่า

ประภา ตูลานนท์ (2540: 23 อ้างถึง Morse, 1958: 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำกิจกรรม

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541: 57 อ้างถึง สจ๊วต ออสแคมป์) กล่าวว่าความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่มีผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามความต้องการ หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

เทวินทร์ กองพร (2541: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบและสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุขสมหวังของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดวงพร ลิ้มพันธ์ (2545: 6) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ของบุคคลนั้นได้

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสรับรู้ ของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในด้านบวก จะทำให้เกิดความรู้สึกยอมรับ ยินดี มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวัง

ความพึงพอใจเกิดขึ้นตามความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการกระตุ้นให้เกิดความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง การเรียนรู้พฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ จะช่วยให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ ในการวิจัยครั้งนี้จึงขอนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และทฤษฎี อี.อาร์.จี.ดังนี้

### ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีนี้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมานาน โดย อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (วิทยา จิตรมาศ, 2539 อ้างถึง Maslow, 1954) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์เป็นจุดสำคัญที่ต้องศึกษาในการสร้างพลังงาใจของบุคคล โดยขึ้นอยู่กับตัวกระตุ้นและความต้องการที่มีระดับสูงในขณะนั้น โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมืออยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งงาใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งงาใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความอยู่รอด เป็นความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ยารักษาโรคและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ได้แก่ ความต้องการการคุ้มภัย การป้องกันอันตราย การชู้บังคับ และการตัดรอนบางสิ่งบางอย่าง รวมถึง การหลีกเลี่ยงความกังวลใจต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในสังคม การให้ความรัก ความเป็นมิตร การคบหาสมาคม ความเป็นเพื่อน

4. ความต้องการยกย่องนับถือ ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้ง การยอมรับนับถือตนเองและจากผู้อื่น ความพึงพอใจในระดับนี้ ได้แก่ ความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง มีชื่อเสียง มีอำนาจ และการควบคุม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตจุดเน้นอยู่ที่ตนเองอยากจะเป็น ความต้องการระดับนี้ไม่เหมือนระดับอื่นที่ว่าแต่ละคนก็มีความต้องการแตกต่างกันไป เช่น นักดนตรีต้องการสร้างงานดนตรี ศิลปินต้องการวาดภาพ ครูต้องการสอน นักบริหารต้องการเป็นผู้นำ

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคน ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพึงพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า คือ ลำดับชั้นความต้องการ 5 ระดับ จะเป็นลำดับที่กำหนดขึ้นจากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถกล่าวได้ว่ามนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกระดับที่สูงกว่า

## ทฤษฎี อี. อาร์. จี.

ทฤษฎีการจูงใจ EGR ของ Alderfer (สมหมาย งามคณะ, 2538 อ้างถึง Clayton P. Alderfer, 1969) ได้พัฒนาโดยพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง แต่มีการสร้างจุดเด่นที่ต่างจาก Maslow จากการศึกษาของ Alderfer เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์น่าจะแยกเป็น 3 ประเภท ซึ่งเห็นว่าจะใช้สะดวกและตรงกับความเป็นจริงมากกว่า ซึ่งความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. E (Existence) หรือความต้องการอยู่รอด
2. R (Relatedness) หรือความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม
3. G (Growth) หรือความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทขยาย

ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง
2. ขนาดของความต้องการ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำ (เช่น ความต้องการด้านความอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่ามีความสำคัญมาก

จากทฤษฎี อี.อาร์. จี สรุปได้ว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประการคือ ความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้า เมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมากขึ้น และเมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือเจตคติที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสรับรู้ของมนุษย์ ทำให้เกิดความรู้สึกยอมรับ และมีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้รู้สึกพึงพอใจ สบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2550: 94-102) การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบ สามารถแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

#### 1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

#### 2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะออกมาในแบบใด ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะการแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

#### 3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้รับการกระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายในเพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่างๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกระประทับใจเมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทายการกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจงตอบข้อซักถาม แก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันงาม

คุณสมบัติพื้นฐานสำหรับผู้ให้บริการ

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

มาตรฐานการบริการ

1. การให้ความสนใจ
  - 1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ
  - 1.2 ต้องแสดงให้เกียรติลูกค้า

- 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกมีความสำคัญ
- 1.4 ต้องฟังลูกคำพูดและสบนัยน์ตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ
  - 2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
  - 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยินยา
  - 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกจ้างจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ
  - 3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
  - 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
  - 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ
  - 4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
  - 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ
  - 5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
  - 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ
  - 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรมชาติ
6. การบริการอย่างเข้าใจ
  - 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
  - 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง
  - 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ
  - 7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง
  - 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า

## 8. การบริการอย่างมีน้ำใจ

8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร

8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหาย

8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเป็นฐานความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่จะนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ อธิบาย ทำนาย และควบคุมพฤติกรรมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วยสาระดังต่อไปนี้

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ
2. การรับรู้ในการบริการ
3. การสนใจในการบริการ
4. การสื่อสารในการบริการ
5. บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ
6. จริยธรรมในงานบริการ
7. พฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สามารถสรุปแนวเบื้องต้นเพื่อนำมาจัดระบบการบริการ การศึกษาการจัดระบบการบริการนี้เป็นการทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการทางธุรกิจด้านกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการส่งเสริมคุณภาพของงานบริการที่มีมาตรฐานสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ สาระสำคัญประกอบด้วย

1. เจตคติและความพึงพอใจต่อการบริการ
2. การรู้งานรู้หน้าที่
3. การมีความกระตือรือร้น
4. มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. การมีปฏิภาณไหวพริบ
6. มีความมานะ อดทน
7. มีการประสานงานเป็นเลิศ
8. มีน้ำใจงดงาม
9. วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขได้

การจัดการระบบการบริการให้นำไปสู่ความสำเร็จได้นั้นจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมผู้มารับบริการ ต้องศึกษาคุณลักษณะและความต้องการการบริการ ซึ่งการบริการนั้นมีผู้ให้นิยามความหมายที่หลากหลายกันไปดังนี้

“บริการ” ความหมาย ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน คือ การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล

กุลธร ธนาพงศธร (2529: 299-305) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำให้โดยมีหลักสำคัญดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ ซึ่งไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย
2. ความสม่ำเสมอ กล่าวคือประโยชน์และบริการนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างต่อเนื่องแล้วจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้
3. สนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้จึงควรมีการสำรวจหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วประโยชน์และบริการที่จัดให้จะสูญเปล่า หรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ
4. ความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดให้มันจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดลักษณะที่ต่างไปจากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่น ทั้งนี้จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้

เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสังคม ความเชื่อ ในศาสนาหรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

5. ความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรหนึ่งจะจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นองค์กรจะต้องจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อดำเนินการดังกล่าว ดังนั้นองค์กรจะต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายให้ด้วย นอกจากนี้ การจัดประโยชน์และบริการใดๆ ให้นั้น จะต้องมิลักษณะเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่เพาะนิสัยในการพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นต่อไป ไม่รู้จักจบสิ้น

6. ความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มากนักทั้งที่ไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่บุคลากรขององค์กรที่จะได้รับประโยชน์ และบริการนั้นๆ อีกด้วย เช่นกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับผลประโยชน์ หรือบริการต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง เป็นต้น

กุลชน ธนาพงศธร (2532: 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้ แต่สามารถชื้อระบุ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล (2532: 299) ให้ความหมายว่า บริการหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ

สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537: 37) ให้ความหมายของการบริการนักศึกษาไว้ว่าเป็นงานที่ช่วยพัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ และเน้นบทบาททางด้านบริการ ที่มีส่วนช่วยนักศึกษา ไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ขจัดปัญหาและอุปสรรคในการเรียนให้หมดไป เช่น การจัดที่พักอาศัย การจัดทุนการศึกษา ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ

2. ช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ เช่นภาวะความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การปลูกฝังคุณธรรม และพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจ เพื่อเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

สมพร ตั้งสะสม (2537: 22-23 อ้างถึง Millet,1954) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้น้อยนั้นจะเป็นใคร
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของผู้ป่วย
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความพึงพอใจในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ จนกว่าผู้ป่วยจะหายขาดจากโรค
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

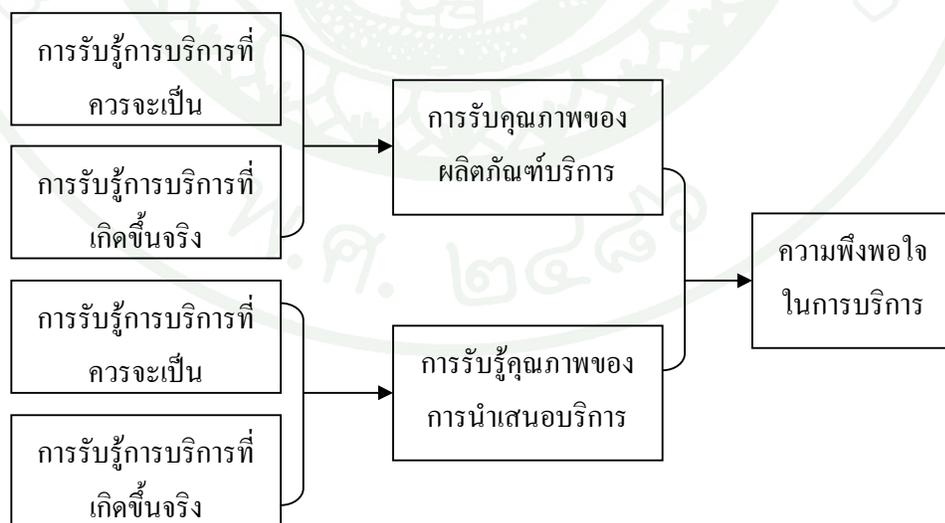
อุไร สุทธิแย้ม (2540: 11) กล่าวถึงงานบริการด้านการศึกษากว่าเป็นการดำเนินหรือบริการด้านการศึกษาทั่วไป ที่ทางสถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่นักศึกษาทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่มคณะ ในลักษณะให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการศึกษา และอาชีพ เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษาแก่นักศึกษาทั้งด้านวิชาการ สวัสดิการ และความเป็นอยู่

ประลม ไชยสาร (2542: 15) กล่าวถึงงานบริการด้านการศึกษากว่าเป็นการจัดดำเนินงานบริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นนอกจากการเรียนการสอน ในชั้นเรียน เพื่อให้ นักศึกษามีความพร้อมในด้านการเล่าเรียน

สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543: 15-17) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการว่า ความพอใจในบริการเกิดขึ้นในกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับซึ่งสิ่งที่ผู้รับบริการได้จากการบริการในแต่ละสถานการณ์ ระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอ ผู้รับบริการจะรู้ว่าเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติงานในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ สามารถแสดงได้ดังแผนภาพ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ  
ที่มา: สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543: 15-17)

ภัทรวุฒิ อุตทริยะ (2544 : 18) ได้กล่าวว่า

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากนี้คาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

คำนวน ประสมผล (2547) การจัดประสบการณ์ในการบริการของลูกค้า 4 พี

ทักษะเกี่ยวกับบุคคล (People skills) คุณภาพของปฏิกิริยาที่ได้รับจากผู้ให้บริการเช่น ความสามารถในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนพิเศษ ความสามารถในการจัดการกับความประทับใจ ตั้งแต่ประทับใจครั้งแรกจนถึงครั้งล่าสุด ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน

ผลิตภัณฑ์ (Product) คุณภาพของสินค้าที่ซื้อ ต้องค้นหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ตรงและเกินความคาดหวังของลูกค้า

การนำเสนอ (Presentation) ความประทับใจในองค์ประกอบแวดล้อมของบริการ เช่น สภาพและลักษณะรถส่งของ ท่าทางของพนักงาน สถานที่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพเมื่อลูกค้าไปถึงจะให้ความรู้สึก ด้านกลิ่น เสียง ภาพลักษณ์ขององค์กรต่อลูกค้าและสื่อให้เห็นทัศนคติขององค์กรที่มีต่อลูกค้า

กระบวนการต่างๆ (Processes) กระบวนการหรือระบบที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อลูกค้า อันจะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการรวดเร็วและราบรื่น เช่น ลูกค้าได้รับบริการทันที ลูกค้าได้รับคำแนะนำแนวทางได้ตรงกับความต้องการ

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548) กล่าวถึงลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ ได้แก่ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ สุภาพสง่าผ่าเผย ยิ้มอยู่เสมอ เต็มใจให้บริการ แสดงให้ปรากฏชัดว่าสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจังและจริงใจ

สุธินี แทนทรายทอง (2548 :19) สรุปไว้ว่าการบริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการให้พอใจในการบริการ ให้พิจารณาจาก 5 ประการด้วยกันคือ

1. การบริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

การบริการ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจบันเทิงหรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ – ชนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่น ความสะอาดกายสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วการบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ คือ ความรู้จริง ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสิทธิภาพ ความเจนจัดชำนาญในงาน

สมิต สัจฉกร (2550: 33-36) ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ

1. ตั้งใจและเต็มใจฝึกฝนตนเองในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ
2. ทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ
3. ทำด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลา ไม่ให้เกิดความล่าช้า ฝึกฝนการให้ข้อมูลข่าวสาร
4. ทำอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อป้องกันข้อตำหนิจากผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ด้วยการบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ มิใช่ผู้ให้บริการปฏิบัติด้วยอารมณ์ จะต้องมีความมาตรฐานและปฏิบัติให้ได้มาตรฐานทุกครั้งไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ

#### เทคนิคการให้บริการ

1. สร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและเอาใจใส่ พุดสุภาพ ไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเขา มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมาใช้บริการอีก ความมีไมตรีจิต มีอหิชาตย์เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอหิชาตย์ไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการให้ผู้ให้บริการแสดงออกดังนี้

##### 1.1 บริการที่มีไมตรีจิต

1.2 ยิ้ม เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่ทักทายด้วยท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ

1.3 คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูด “ขอบคุณครับ” “ผมเสียใจ” “ขอโทษครับ” “มีอะไรให้ผมรับใช้”

1.4 ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีที่จะให้ความอบอุ่นใจ หมายถึง จะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น

1.5 หากใส่เข็มลงในน้ำเสียง หมายถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิตและพร้อมให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามหลีกเลี่ยงการให้สัญญาหากไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

1.6 ผู้ให้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัยในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าผู้ให้บริการผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

1.7 ผู้ให้บริการควรจะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราอาจช่วยเหลือได้เพียงเล็กน้อยแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้แต่อย่าปิดความรับผิดชอบให้พันตัวเอง ควรยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

1.8 ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานด้วย

1.9 ผู้ใช้บริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรา แต่สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น และมีไมตรีจากผู้ให้บริการ ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการจะมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานของเราโดยส่วนรวม และเกิดความไว้วางใจตามด้วยความพอใจในที่สุด

การป้องกันข้อผิดพลาดในการให้บริการ ปัจจุบันนี้ได้มีการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรเข้ามาใช้โดยที่เห็นว่าเป็นทางรอดของธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง การศึกษาและนำมาใช้ในระบบจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร เพื่อพัฒนานิสัยในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นระบบและทำให้เกิดความพร้อมในการก้าวไปสู่ระบบบริหารคุณภาพของบริการ โดยรวมขององค์กร

### องค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 40-41 อ้างถึง Parasuraman, 1991) คุณภาพในการบริการ คือ

1. ลักษณะการบริการ (appearance) การตกแต่งสถานที่

2. ความไว้วางใจ (reliability) ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ตามสัญญา
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) ความเต็มใจในการช่วยเหลือ
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) ความรู้ความสามารถในการทำงาน
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (courtesy) ความมีไมตรีจิต
6. ค่าน่าเชื่อถือ (credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในบริการ
7. ความปลอดภัย (security) ปราศจากความเสียหายใดๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) มีความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน
10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding of customer) ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจขรรยง (2543 : 137-140) การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงาน เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริการ หรือ “SERVICE” คือ

S	= SERVICES CONCEPT	= มีความเข้าใจในงานบริการ
E	= ENTHUSIASM	= มีความกระตือรือร้นในการทำงานบริการ ด้วยจิตใจมุ่งมั่น ทนทานและตั้งใจให้บริการ
R	= READINESS	= มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมอ
	RAPIDNESS	= ยินดีที่จะให้บริการ ด้วยความฉับไว
V	= VALUES	= สร้างคุณค่าในการบริการอยู่ตลอดเวลา
I	= INTERESTING	= ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในผู้ให้บริการทุกคน

C	=	CORRECTIVENESS	=	มีความแม่นยำ ถูกต้อง ในการให้ข้อมูล ผู้ให้บริการ
		COURTESY	=	มีไมตรีจิต มีมารยาท ความอ่อนตัว
E	=	ENDURANCE	=	มีความอดทน อดกลั้น
		EMOTIONAL CONTROL	=	ควบคุมอารมณ์ตัวเองหรือระงับอารมณ์
S	=	SINCERITY	=	มีความจริงใจที่จะให้บริการ
		SMILING	=	ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 176-177) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ในการนำเสนอการบริการต้องมีผลสัมฤทธิ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบราคาบริการที่จะต้องจ่ายออกไปเหมาะสมกับคุณภาพ
3. สถานที่บริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ
5. ผู้ให้บริการ ต้องคำนึงถึงกระบวนการรูปแบบการบริการ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการ และเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ต้องสวยงาม การออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ที่เหมาะสมลงตัว ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
7. กระบวนการบริการ การจัดการระบบการบริการมีประสิทธิภาพ คล่องตัว สามารถสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

สมชาติ กิจขรรยง (2536 : 145) ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสาร
2. ความมีมารยาท
3. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า
4. ความรับผิดชอบ
5. ความสามารถรอบรู้
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความน่าไว้วางใจ
8. ความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการเป็นนั่นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้ นั่นมีปัจจัยสำคัญอยู่ที่คุณภาพบริการ และบริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และต้องวางตัวเป็นกลาง และลักษณะการให้บริการดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า คือต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้งที่เหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายอธิบายอย่างถูกต้อง ชัดเจน
3. ความสามารถ ผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
4. ความกระตือรือร้น ความเต็มใจทำงานบริการ ด้วยจิตใจมุ่งมั่น ทนทานและตั้งใจ  
ผู้ให้บริการ
5. ความมีน้ำใจ ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
6. ความน่าเชื่อถือ หน่วยงานและผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ
7. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากความอันตราย ไม่เสี่ยง

## แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการนักศึกษา

สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ (2545) กล่าวถึงการจัดสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษาว่าเป็น ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนานิสิตนักศึกษาด้วย การที่จะทำให้นักศึกษาพัฒนาได้ดีขึ้น จะต้องจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ อันได้แก่

1. สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ
2. สภาพแวดล้อมด้านวิชาการ
3. สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร
4. สภาพแวดล้อมด้านสังคมกลุ่มเพื่อน

การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ให้เสรีภาพแก่นิสิตนักศึกษาในการเลือก ทิศทางการเรียนรู้ของตนเอง และเกิดพัฒนาในด้านอื่นๆ ตามมาด้วย กล่าวคือ สภาพแวดล้อมด้าน กายภาพ ต้องจัดสภาพแวดล้อมให้มุ่งเสริม ทำให้เกิดความเป็นเลิศทางวิชาการ เช่น มีความแตกต่าง อาคารสถานที่และบริเวณ โดยรอบให้ดูดี ไม่ว่าจะเป็นอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุดที่ ทันสมัยในด้านสื่อต่างๆ มีศักยภาพของการให้บริการ มีความพร้อมในการที่จะให้นิสิตนักศึกษาเข้าไปใช้ การสร้างบรรยากาศให้เอื้อและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการหาความรู้ เพิ่มเติมสร้างนิสัยรักการอ่านและรักการค้นคว้าจากห้องสมุด นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงการจัดโรง อาหาร หอพัก สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เพราะสิ่งเหล่านี้มีส่วน เสริมสร้างความเจริญงอกงามและเกื้อกูลการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาเป็นอย่างมาก บรรยากาศที่ร่ม รื่นจะทำให้นักศึกษาสดชื่น กระตือรือร้นที่จะเรียน เป็นแรงจูงใจให้นักศึกษาอยากมาสถาบัน สิ่ง ที่ตามมาก็คือ นักศึกษาเกิดความรัก ความหวงแหน ความภาคภูมิใจในสถาบัน นอกจากนี้ การจัด ระเบียบอาคารสถานที่ที่ถูกต้อง สอดคล้องกับประโยชน์ใช้สอย ย่อมส่งเสริมประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากรในสถาบันการศึกษานั้นๆ ด้วย

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 31) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการ บริการมีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้ง ด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ รวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ

ของการบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2530: 2 – 5 อ้างถึง Shaffer and Martindoh, n.d.) ได้สรุปวัตถุประสงค์ของการบริการนักศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อช่วยจัดบรรยากาศ ส่งเสริมและกระตุ้นสัมฤทธิ์ผลทางด้านสติปัญญาของนักศึกษาให้มากที่สุด
2. เพื่อจัดบริการต่างๆ อันจะช่วยให้นักศึกษาแต่ละคนได้พัฒนาตนเองและเสริมสร้างให้นักศึกษาเข้าใจจุดประสงค์ของตนเองในการเข้ามศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาให้ดีขึ้น
3. จัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตย รู้จักสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ และเรียนรู้การทำงานร่วมกับคนอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
4. พยายามจัดบริการให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาที่มีคุณภาพ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือจนจบการศึกษา
5. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาและอาจารย์มีโอกาสติดต่อกัน ใกล้ชิดนอกห้องเรียน เพื่อให้ได้ศึกษาชีวิตจริงและปรึกษาปัญหาชีวิตต่างๆ
6. เพื่อช่วยให้นักศึกษาแต่ละคนได้พัฒนาความรับผิดชอบและวินัย
7. เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศทางการศึกษาแก่นักศึกษา

สำเนาวั ขจรศิลป์ (2527: 16) กล่าวว่าบริการนักศึกษายังสามารถสนับสนุนการเรียนการสอน โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของงานบริการนักศึกษาที่สำคัญ มี 2 ประการ คือ

1. ช่วยให้มีความพร้อมในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและเป็นอุปสรรคกับการเรียนให้หมดไป เช่น การบริการค้นคว้าเอกสาร การลงทะเบียน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

2. ช่วยนักศึกษาในการพัฒนาความเป็นคนโดยสมบูรณ์ (The Whole Person) เช่น ความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อปลูกฝังคุณธรรมและพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาและบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านสติปัญญา ร่างกาย และจิตใจซึ่งจะเป็นผู้ที่มีประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

พัชรา บุญมานำ (2549: 25) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมด้านการบริการนักศึกษา จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอน การจัดดำเนินการที่เอื้ออำนวยจะส่งผลต่อการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษา ได้แก่ การจัดบริการวิชาการ การจัดการด้านสุขภาพ บริการให้คำปรึกษา แนะนำ บริการทุน บริการห้องสมุด บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของนักศึกษา มิใช่เพียงแต่ให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจเท่านั้น ยังคงต้องมุ่งที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้มากที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 67-79) กล่าวถึงการตกแต่งสำนักงาน หมายถึง การจัดหา จัดวาง เครื่องใช้ต่างๆ ในสำนักงานให้เป็นระเบียบและสวยงาม เช่นการปูพื้นห้อง การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ตู้เก็บเอกสาร ม่าน เป็นต้น การตกแต่งสำนักงานและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร การตกแต่งสามารถดัดแปลงตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานควรเลือกเครื่องตกแต่งอย่างมีเหตุผลดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการใช้งานของอุปกรณ์
2. ศึกษาระบบการทำงานในแต่ละแผนก
3. ประเภทของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้
4. ค่าใช้จ่าย
5. ความเหมาะสมกับเนื้อที่ในสำนักงาน
6. การเลือกกลุ่มสี
7. ระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูล
8. การขยายหรือเปลี่ยนแปลงในอนาคต
9. สร้างภาพพจน์ให้กับหน่วยงาน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาทุกแห่งจัดขึ้นเพื่อเป็นการให้บริการช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อนักศึกษาได้แก่

การจัดบริการวิชาการ การจัดบริการด้านสวัสดิการ บริการให้คำปรึกษาแนะแนว บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญและสัมพันธ์ต่อการเสริมสร้างพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สติปัญญาของของนักศึกษา สถาบันจึงควรจัดสภาพแวดล้อมด้านการบริการ ทั้งทางกายภาพและบุคลากรผู้ให้บริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

### การบริการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2533 เปิดหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต โดยเริ่มแรก ระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการศึกษาดลอดหลักสูตรเท่ากับ 5 ปี แต่ พ.ศ.2539 ได้มีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ระยะแรกใช้เวลา 1 สำหรับการศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไปและพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ระยะที่สอง ใช้เวลา 2 ปี สำหรับการศึกษาวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐานและชุมชน ส่วนระยะที่สาม ใช้เวลา 3 ปี สำหรับการศึกษากlinikและชุมชน ปัจจุบันคณะแพทยศาสตร์ เปิดสอนหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ที่ใช้ระยะเวลาศึกษาดลอดหลักสูตร 6 ปี นักศึกษาต้องจดทะเบียนรายวิชารวมกันไม่น้อยกว่า 259 หน่วยกิต

#### หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2552)

##### 1. ปรัชญาของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ปรับปรุงขึ้นเพื่อผลิตแพทย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสมกับระบบสาธารณสุขของประเทศในปัจจุบัน สามารถปฏิบัติงานได้ในทุกชุมชนของประเทศไทย เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแพทย์ของประเทศ แต่ขณะเดียวกันก็มีความรู้ความสามารถและทักษะที่ได้มาตรฐานสากล สามารถศึกษาต่อแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ได้ในอนาคต หลักสูตรมุ่งหมายผลิตบัณฑิตแพทย์ที่มีจิตวิญญาณของความเป็นมนุษย์ มีความรู้คู่คุณธรรม มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นผู้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ๆ อยู่เสมอ

## 2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ปรับปรุงหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตฉบับนี้ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตแพทย์ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 9 ประการ ดังนี้

2.1 มีความรู้ ความสามารถ และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ตามเกณฑ์มาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม (Professional Knowledge and Skills)

2.2 มีคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม และตระหนักถึงกฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพเวชกรรม (Moral, Attitude and Law)

2.3 มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณและมีการตัดสินใจทางคลินิกอย่างมีเหตุผลโดยใช้เวชศาสตร์เชิงประจักษ์ (Critical Thinking, Clinical Reasoning and Evidence-Based Medicine)

2.4 มีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นองค์รวม โดยคำนึงถึงปัจจัยทั้งด้าน กาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ และครอบคลุมทั้งบุคคล ครอบครัว และชุมชน (Holistic Approach)

2.5 มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดีกับผู้ป่วยและครอบครัว ผู้ร่วมงาน ตลอดจนสามารถถ่ายทอดความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุข ได้อย่างเหมาะสม (Communication and Interpersonal Skills)

2.6 มีความใฝ่รู้ สามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Self-Directed Learning and Continuous Professional Development)

2.7 มีเจตคติที่ดีต่อระบบสุขภาพในชุมชน สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในชุมชนเมืองและชนบท (Community-Minded)

2.8 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีภาวะผู้นำ (Team Work and Leadership)

2.9 มีศิลปะการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข (Social Quality of Life)

### 3. ลักษณะทั่วไปของหลักสูตร

#### 3.1 ระยะเวลาการศึกษา

ระยะที่ 1 ใช้เวลาการศึกษา 1 ปีการศึกษา (ชั้นปีที่ 1) โดยศึกษาวิชาต่างๆ ประกอบด้วยวิชาศึกษาทั่วไป วิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ (Basic science) ไม่ต่ำกว่า 39 หน่วยกิต

ระยะที่ 2 ใช้เวลาการศึกษา 2 ปีการศึกษา (ชั้นปีที่ 2 และ 3) โดยศึกษาวิชาพื้นฐานทั่วไปทางการแพทย์

ระยะที่ 3 ใช้เวลาการศึกษา 3 ปีการศึกษา (ชั้นปีที่ 4, 5 และ 6) โดยศึกษาวิชาเอก (คลินิก)

3.2 หลักสูตรปีที่ 1 ประกอบด้วยวิชาศึกษาทั่วไป วิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ และ คณิตศาสตร์

3.3 หลักสูตรปีที่ 2 ถึงปีที่ 6 เป็นหลักสูตรบูรณาการ (Integration) เนื้อหาวิชาการแพทย์พื้นฐานและทางคลินิก พร้อมกับบูรณาระหว่างเนื้อหาวิชาการด้านชีววิทยา พฤติกรรม มนุษย์และสังคมไปด้วยอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรเน้นที่การให้บริบาลสุขภาพ (Health care) ทุกชนิด ได้แก่ การรักษา การป้องกันการส่งเสริมและการฟื้นฟูสุขภาพให้กับบุคคล ครอบครัว และชุมชน

3.4 หลักสูตรจะเน้นการศึกษาที่ชุมชน (Community – based) ของประเทศ และจัดให้นักศึกษามีโอกาสศึกษาปัญหาสาธารณสุขที่สถานบริการสาธารณสุขของรัฐทุกระดับ ได้แก่ สถานีอนามัยและโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์

3.5 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของหลักสูตร จะจัดโดยใช้วิธีการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem – based learning) ปัญหาที่นำมาใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้จะใช้ปัญหาจริงทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศทุกระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นบ้านถึงระดับการแก้ปัญหาของรัฐ

3.6 หลักสูตรจะช่วยให้ นักศึกษา ได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และกำกับตนเองในการศึกษา (Self-directed learning) โดยจัดหาศูนย์บริการวิชาการ (learning resource center) ที่สมบูรณ์ด้วยตำรา วารสาร และสื่อการสอนประเภทต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ ไว้สำหรับการศึกษาดูด้วยตนเองของนักศึกษา

3.7 หลักสูตรได้จัดวิชาเลือกที่หลากหลาย และให้เวลานักศึกษาเพิ่มมากขึ้นตลอดหลักสูตรเพื่อให้ นักศึกษา ได้มีโอกาสได้ศึกษาความรู้ในแนวกว้างและแนวลึกเพิ่มขึ้นตามความสนใจและความถนัดของแต่ละคน

3.8 การเรียนการสอนจะเรียนเป็นกลุ่มย่อย ประมาณกลุ่มละ 8-10 คน เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้ซักถาม อภิปรายในการเรียนรู้ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการคิดแก้ปัญหา

3.9 การเรียนการสอนจะสอดแทรกแนวคิดเชิงคุณธรรม จริยธรรม และจริยศาสตร์ของแพทย์ไว้อย่างต่อเนื่องตลอดหลักสูตร

3.10 การวัดและประเมินผล จะเน้นที่การวัดและการประเมินผลเนื้อหาความรู้ ควบคู่ไปกับการวัดและการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษา

#### 4. ประเภทและจำนวนการรับนักศึกษา

4.1 โครงการร่วมผลิตแพทย์เพิ่มเพื่อชาวชนบท และโครงการกระจายแพทย์หนึ่งอำเภอหนึ่งทุน (เป็นโครงการร่วมกับ โรงพยาบาลสระบุรี โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา) จำนวน 105 คน

4.2 โครงการรับผ่านสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) กลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) จำนวน 72 คน

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการคณะแพทยศาสตร์ จะประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ งานบริการการศึกษา งานคลังและพัสดุ งานแผนและพัฒนาคุณภาพงานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานวิจัย และงานบริการสังคม หน่วยงานที่ต้องให้บริการกับนักศึกษา

คืองานบริการการศึกษาและงานบริหารทั่วไป จะบริการนักศึกษาในงานด้านทะเบียนนักศึกษา งานสนับสนุนกิจกรรมหลักสูตรและการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี บริการกิจกรรมห้องปฏิบัติการ ฝึกทักษะทางการแพทย์, งานกิจการนักศึกษา บริการนักศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆ ของนักศึกษา ได้แก่การขอทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล ประสานงานด้านหอพักนักศึกษา ประสานงานด้านคลินิกให้คำปรึกษา และกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา, งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ บริการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ห้องเรียน อุปกรณ์ในห้องเรียน บริการรถรับส่งนักศึกษาสำหรับไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

งานบริหารทั่วไป มีบุคลากร จำนวน 17 คน จะมีส่วนในการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คือ หมวคอาคารสถานที่และยานพาหนะ โดยมีลักษณะงาน คือ

1. งานอาคารสถานที่
  - 1.1 จัดตารางการขอใช้ห้องเรียน
  - 1.2 จัดตารางการขอใช้ห้องประชุม
  - 1.3 จัดสถานที่ในงานพิธีการต่างๆ
  - 1.4 จัดเลี้ยง
2. งานซ่อมบำรุง
  - 2.1 ดูแลระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบสื่อสาร
  - 2.2 ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์การเรียนการสอน
  - 2.3 เสนอจัดซื้อวัสดุในการซ่อมบำรุงต่างๆ

### 3. งานยานพาหนะ

#### 3.1 จัดตารางการใช้รถยนต์

#### 3.2 จัดตารางการอยู่เวรของพนักงานขับรถ

#### 3.3 จัดทำใบขออนุมัติในการใช้รถยนต์เดินทางภายในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และต่างจังหวัด

#### 3.4 แจกซ่อมรถยนต์

งานบริการการศึกษา มีบุคลากรจำนวน 27 คน ประกอบด้วย

หมวดทะเบียนนักศึกษา คัดเลือก พัฒนา และบริหารหลักสูตร

#### 1. ด้านทะเบียนนักศึกษา

##### 1.1 การจดทะเบียนรายวิชา

##### 1.2 เพิ่ม – รายวิชาการลงทะเบียนล่าช้า

##### 1.3 เปิดตารางสอนประจำปีการศึกษา

##### 1.4 วางแผนการเรียนให้กับนักศึกษา

##### 1.5 จัดทำตารางหมุนกลุ่ม

##### 1.6 การเทียบโอนหน่วยกิต

##### 1.7 จัดทำประวัตินักศึกษา

##### 1.8 ทำสำนุญนักศึกษา

## 2. ด้านคัดเลือกนักศึกษา

2.1 ดำเนินการจัดสอบคัดเลือกนักศึกษาแพทย์โครงการต่างๆ

2.2 ดำเนินการจัดสอบคัดเลือกนักศึกษาหลักสูตรแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต

## 3. ด้านพัฒนาและบริหารหลักสูตร

3.1 ประสานงานดำเนินการจัดทำหลักสูตร

3.2 ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

### หมวดสนับสนุนการเรียนการสอน

1. ดำเนินการสนับสนุนการเรียนการสอนชั้นปริญญาตรี หลักสูตรแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรวุฒิบัณฑิตแสดงความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม
2. ดำเนินงานสนับสนุนการเรียนการสอน โครงการบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต
3. ดำเนินงานสนับสนุนบริการวิชาการ ส่งเสริมวิชาการงานวิทยานิพนธ์และวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา

4. ดำเนินงานด้านการดูแลห้องปฏิบัติการฝึกทักษะและหัตถการ(Skill Lab)

### หมวดวิจัยการเรียนการสอนและประเมินผล

1. วิจัยสถาบัน และติดตามประเมินคุณภาพบัณฑิต
2. ดำเนินการรวบรวมคะแนนการสอบเพื่อทำการประมวลข้อมูลตัดเกรด

3. ประสานงานเรื่องการประชุมพิจารณาตัดสินผลการสอบ
  4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดรวบรวม และพิจารณาข้อสอบ Comprehensive Examination
  5. ดำเนินการจัดสอบประมวลรายวิชาเวชศาสตร์ฟิสิกส์คลินิกและคลินิก
  6. ประสานงานเกี่ยวกับการจัดสอบประเมินรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม
  7. ทำการวิเคราะห์ข้อสอบทุกรายวิชา
  8. สรุปประเมินการจัดการเรียนการสอนแต่ละรายวิชา
  9. แจกและรวบรวมแบบประเมินรายวิชา
- หมวดส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
1. ดำเนินการขอกำหนดตำแหน่งวิชาการ จัดประชุมกรรมการ แก้ไขเอกสาร ดำเนินการประเมินการสอน ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
  2. ทุนการศึกษาของอาจารย์
  3. ทุนการจัดทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์
  4. การประเมินอาจารย์พนักงานมหาวิทยาลัย ประสานการประเมินการสอน
  5. การประชุมวิชาการ
  6. การดำเนินการจัดทำวารสารธรรมศาสตร์เวชสาร
  7. การจัดทำมุมข่าววิชาการ การจัดประชุมวิชาการของคณะและการประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวของคณะ

### หมวดธุรการ

1. ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมพัฒนาอาจารย์
2. ควบคุมและตรวจสอบงานด้านการบริหารงานธุรการของงานบริการการศึกษา
3. ควบคุมและตรวจสอบงานด้านการเงินและพัสดุของงานบริการการศึกษา
4. ควบคุมและตรวจสอบงานด้านบริหารบุคคลของงานบริการการศึกษา
5. ขออนุมัติค่าเลี้ยงรับรองในการประชุมเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการศึกษาดูงาน ภายนอก รวมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้นในงานบริการการศึกษา
6. การขอใช้รถรับ-ส่งอาจารย์/เจ้าหน้าที่ไปราชการเกี่ยวกับด้านการเรียนการสอน
7. การผลิตเอกสาร/ตารางเรียน/แบบประเมิน
8. ผลิตข้อสอบรายวิชาต่างๆ
9. ผลิตคู่มือการเรียนการ คู่มือหลักสูตร
10. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการจัดสอบภาคปฏิบัติ รายวิชาต่างๆ

### หมวดงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ดำเนินการจัดทำงานประกันคุณภาพระดับสาขา/โครงการจัดตั้งภาควิชา/สถานฯ/โครงการบัณฑิตศึกษา/ศูนย์แพทยศาสตร์ฯ
2. จัดทำโครงการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสาขา/โครงการจัดตั้งภาควิชา/สถานฯ/โครงการบัณฑิตศึกษา/ศูนย์แพทยศาสตร์

3. ประสานงานเรื่องการเขียนและรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ SAR ของคณะแพทยศาสตร์ และกลุ่มศูนย์สุขภาพศาสตร์

4. ดำเนินการจัดทำโครงการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและโครงการ อบรม TQA

5. ติดตามประสานงานกับงานประกันคุณภาพการศึกษา มธ. ในการเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ

6. จัดทำหนังสือเชิญ เตรียมเอกสาร เข้าร่วมการประชุม และบันทึกรายงานการประชุม คณะกรรมาธิการฯ

งานบริการการศึกษา (2552: Online) ได้มีค่านิยมร่วม (Core Value) สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ คือ “SMILES”

S = Service Mind : จิตสำนึกในงานบริการ

M = Moral : คุณธรรมจริยธรรม

I = Innovation : นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่

L = Lifelong Learning : การเรียนรู้ตลอดชีวิต

E = Efficiency : ความมีประสิทธิภาพ

S = Satisfaction: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. จิตสำนึกในงานบริการ (Service Mind) คือ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มิใช่เกิดขึ้นจากการทำงานของคนใดคนหนึ่งเท่านั้น การบริการที่สามารถนำความพอใจความประทับใจแก่ลูกค้าได้นั้น ย่อมเกิดขึ้นจากความร่วมมือ การร่วมแรง ร่วมใจกันของคนมากกว่าหนึ่งคน เป็นการ ทำงานของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน มีความร่วมมือกัน และความรับผิดชอบร่วมกันในความสำเร็จหรือความล้มเหลว

2. คุณธรรมจริยธรรม (Moral) คือ สภาพความดีงามทั้งหลายที่ฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของบุคคล มีจิตใจเอื้อเฟื้อ มีวินัย มีความรับผิดชอบสุจริตเที่ยงธรรม คุณความดีที่ควรปฏิบัติ หรือแนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดีเพื่อประโยชน์ของตนและส่วนรวม

3. นวัตกรรมหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ (Innovation) คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือการพัฒนาเปลี่ยนแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

4. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) คือต้องครอบคลุมการเรียนรู้ทุกประเภทแบบตลอดช่วงชีวิต มีมุมมองแบบองค์รวม ที่ครอบคลุมกิจกรรมการเรียนรู้ทุกด้าน โดยมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงความรู้และความสามารถและเป็นเรื่องที่ทำอย่างต่อเนื่อง สร้างความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและต้องใช้เวลายาวนาน ในขณะที่แนวคิดนี้ต้องได้รับการสนับสนุนและดำเนินการอย่างจริงจัง

5. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนจากการบริการ การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้สามารถรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

งานกิจการนักศึกษา มีบุคลากรจำนวน 5 คน

เป็นองค์กรของสถาบันที่มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสามารถนำความรู้ไปสู่การพัฒนาสังคมและท้องถิ่น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อร่วมสร้างปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน
2. พัฒนาและจัดการบริการของนักศึกษา
3. พัฒนาและส่งเสริมให้มีกิจกรรม / ชมรมของนักศึกษา
4. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพ คุณธรรม และจริยธรรม
5. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้แก่นักศึกษา และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม

## ปรัชญาการทำงาน

อบอุ่นเหมือนอยู่บ้าน วางรากฐานแพทย์ที่ดี มีสังคมการเรียนรู้

## วิสัยทัศน์

สนับสนุนการดำเนินงานของคณะแพทย์ ดูแลความเป็นอยู่ของนักศึกษา พัฒนานักศึกษาให้เป็นแพทย์ผู้ใฝ่รู้ และดำรงตนมีคุณค่าในสังคม  
นโยบายและหลักการทำงาน

1. สถานงานค้ำ สร้างงานใหม่
2. ทำงานเป็นทีม
3. เน้นการมีส่วนร่วมของอาจารย์ และนักศึกษา

## กิจกรรมการดำเนินงาน

1. ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา
  - 1.1 ทูนาการศึกษา
  - 1.2 ค่ารักษาพยาบาล
  - 1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับวิชาทหาร
  - 1.4 ประสานงานด้านหอพักนักศึกษาแพทย์
  - 1.5 การเลือกตั้งต่างๆ ที่เกี่ยวกับนักศึกษา
  - 1.6 ประสานงานเกี่ยวกับการเดินทางไปศึกษาในรายวิชาเลือก ณ ต่างประเทศ
  - 1.7 ออกหนังสือรับรองความประพฤติของนักศึกษา
  - 1.8 คัดเลือกนักศึกษาที่มีผลงานดีเด่นรับรางวัล
  - 1.9 การเลือกสถานที่ปฏิบัติงานชดใช้ทุนของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 6
  - 1.10 การขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม
2. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
  - 2.1 จัดทำงบประมาณโครงการกิจกรรมเสริมหลักสูตร/พัฒนานักศึกษา
  - 2.2 ดำเนินการจัดอบรม/สัมมนาพัฒนานุคลิกภาพนักศึกษา
  - 2.3 การไปประชุม/อบรม/สัมมนาเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชาการของนักศึกษา

## 2.4 การแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา

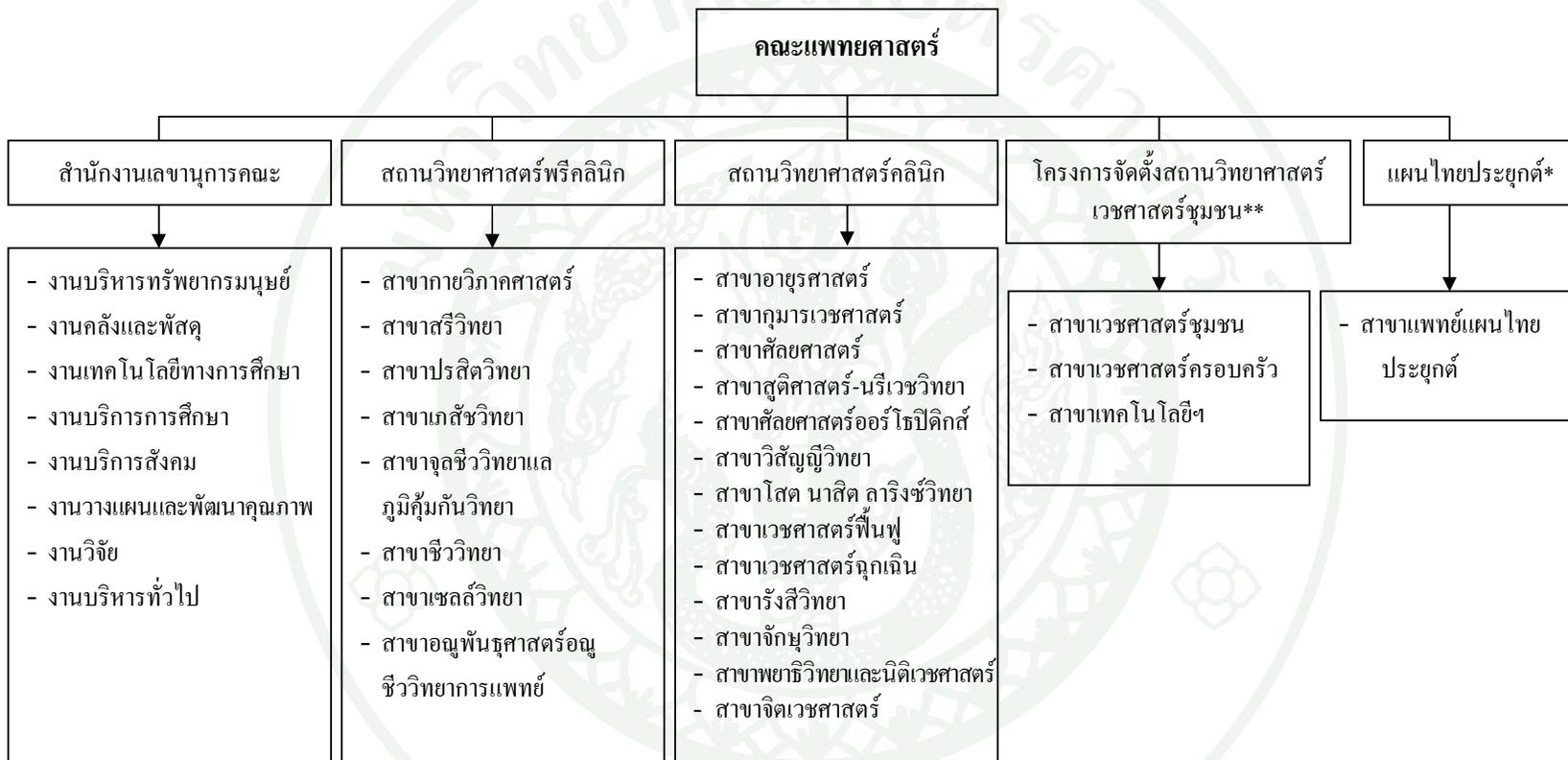
2.5 กิจกรรมเสริมหลักสูตร : ด้านส่งเสริมคุณภาพ จริยธรรม ภาวะผู้นำของนักศึกษา  
ด้านทำนุบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและ ค่านิยม ด้านกีฬา ด้านบำเพ็ญประโยชน์

## 2.6 พิธีพระราชทานเพลิงศพผู้บริจาคร่างกายเพื่อการศึกษา

## 2.7 พิธีพระราชทานปริญญาบัตร

## 3. ด้านข้อมูลนักศึกษา

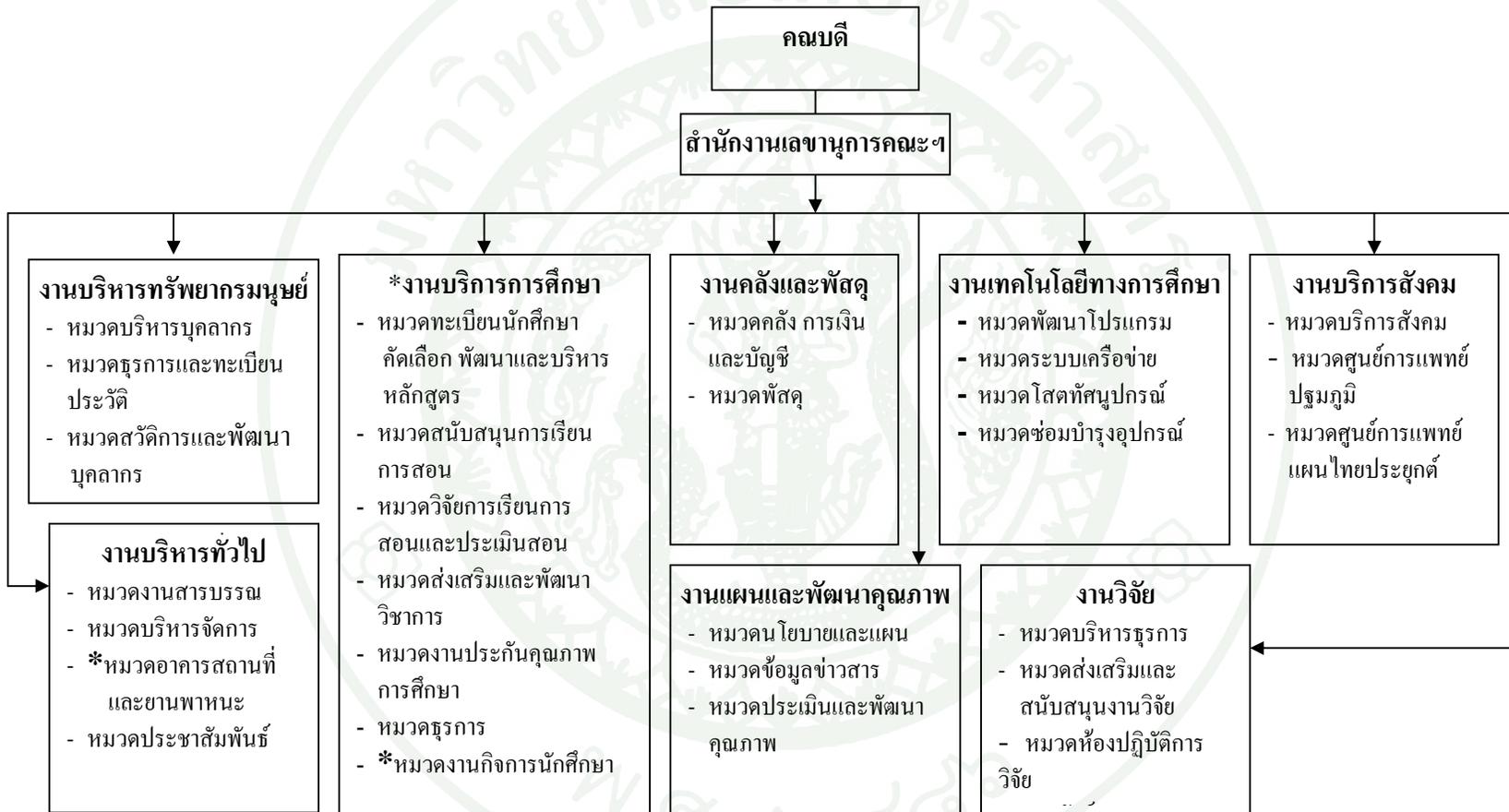
3.1 จัดทำทะเบียนประวัตินักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกหลักสูตร ข้อมูล/สถิติกิจกรรม  
นักศึกษา ข้อมูลศิษย์เก่า



ภาพที่ 2 โครงสร้างคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หมายเหตุ : \* เป็นหน่วยงานจัดตั้งภายในคณะ

\*\* หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต



ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หมายเหตุ : \* เป็นหน่วยงานที่บริการนักศึกษา

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

ครุณี คงสุวรรณ (2542 : 97-98) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหงใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้อง 2) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข่าวสาร ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543: 104-107) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ระดับปานกลาง เมื่อทำการศึกษาจำแนกเป็นด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านวิชาการและด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านวิชาการ เรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจมาก คือ การจัดบรรยายในชั้นเรียนช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่ยากง่ายขึ้น การเตรียมความพร้อมของอาจารย์ผู้สอนและเอกสารตำราเรียนในห้องสมุดสามารถค้นคว้าได้สะดวกและรวดเร็ว

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสวัสดิการ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง สำหรับเรื่องที่นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจน้อย คือ การบริการตรวจรักษาสุขภาพประจำปี การเข้าพบอาจารย์ที่เพื่อปรึกษาปัญหาส่วนตัว อุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอและตีกอนามัยมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจค่อนข้างน้อย สำหรับเรื่องที่นักศึกษาพอใจน้อย คือ ชุมอ่านหนังสือที่เสียงดังรบกวนสมาธิ และ โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารมีไม่เพียงพอ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาเรียน ภาวะการทำงาน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกัน โดยระยะเวลาเรียนส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งด้านวิชาการ สวัสดิการและอาคารสถานที่ ขณะที่ภาวะการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสวัสดิการเพียงด้านเดียว และการรับทราบข้อมูลข่าวสารส่งผลต่อความพึงพอใจใน 2 ด้าน คือ ด้านวิชาการและด้านอาคารสถานที่

อัญชไม จันทมาศ (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน ผลการศึกษา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดบริการนักศึกษายู่ในระดับมาก คือ ด้านการปฐมนิเทศ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการจัดบริการนักศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการให้คำปรึกษาแนะแนว ด้านสวัสดิการและบริการทั่วไปและด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย จำแนกตามเพศและคณะที่สังกัด พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพฑูรย์ กันสิงห์ (2544 : 68-71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามเพศและชั้นปีที่ศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ เพศและชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง
2. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ ชั้นปีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. บุคลากรงานบริการศึกษา ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการ การศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในทุกด้านอยู่ระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้

2. บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการในด้านกำลังคน ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ระดับมาก

3. ปัจจัยภูมิหลังด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรสและระยะเวลาการทำงานและประเภท งานบุคลากรที่แตกต่างกัน ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น สถานภาพการสมรส

อรนงค์ เกาทอง (2547) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สถานที่และบรรยากาศที่มีไว้ในการบริการของสำนักงานสะดวกและเหมาะสม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ

กาญจนา สุระ (2548: 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ เรียน การสอนของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยที่เป็น องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 9 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านหลักสูตรการเรียน การสอน ด้านบุคลากร ด้านสื่อการเรียน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดระบบจราจร ด้านการสื่อสาร ระหว่างนักศึกษากับคณะฯ ห้องสมุด โรงอาหาร และห้องน้ำ ผลการศึกษาสรุปว่า นักศึกษามีความ พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของ นักศึกษาโดยแยกเป็นด้านๆ ผลการศึกษาคือนักศึกษามีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้านอื่นๆ ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ ด้านห้องสมุดคณะฯ ด้านห้องน้ำ ด้านการจัดระบบจราจรภายในคณะฯและด้านการ ติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับคณะ

สุธินี แทนทรายทอง (2548) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน สามารถจัดลำดับความพอใจในการให้บริการสูงสุดไปหาน้อยสุด ด้านข้อมูลทางด้านบริการ ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการทั้งที่เป็นบุคลากร และนิสิต ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ กับบุคลากรภายนอกคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะฯ ไม่แตกต่างกัน คือ มีความพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีปัญหาในการใช้บริการ คือ ปัญหาด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ยุพา ภู่นพคุณดี (2549: บทคัดย่อ) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า

1. นักศึกษาศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านบริการรับสมัครและลงทะเบียน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริการทดสอบและประเมินผลและด้านบริการระเบียบสถิติ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อพิจารณาตามกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาบริหารธุรกิจ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษากลุ่มสาขาศิลปกรรม สาขาสังคมศาสตร์และสาขาคหกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ระดับมาก
3. นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2 และ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก

พัชรา บุญนำ (2549: 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษาของคณะศิลปกรรมศาสตร์ในภาพรวมอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละด้านพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อนอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านการบริการการนักศึกษา และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

สมพร ภูษานี (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและรวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว สรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและ ในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง
2. การศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษาและประเภทการมาเรียน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้
3. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาดังนี้ ด้านสถานที่ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์และแนะนำนักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยวาจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ไม่ปิดความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการการศึกษาให้เสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และรวดเร็ว และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของงานบริการการศึกษาให้รวดเร็ว สม่่าเสมอและหลายช่องทาง

ดวงรัชนี วัฒนกุล (2551: 97) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกวิศวกร พบว่า สมาชิกสภาวิศวกรมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ ด้านผู้ให้บริการ สมาชิกสภาวิศวกรมีความพึงพอใจในการ

รับบริการรายข้อ ระดับมากทุกข้อ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมมีความพึงพอใจ ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ จะพึงพอใจระดับมาก 10 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ

### งานวิจัยต่างประเทศ

อุไร สุทธิแย้ม (2533:7 อ้างถึง Vickers, 1972 ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษา วิทยาลัยเลวิส- คลากส์ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่มีต่อการให้บริการนักศึกษา จำนวน 391 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของการให้บริการนักศึกษา จัดอันดับเรียงจากสูงไปต่ำ ดังนี้ การรับสมัคร และการลงทะเบียนเรียน การช่วยเหลือเกี่ยวกับการเงิน การให้บริการพิเศษ การบริการเกี่ยวกับ สุขภาพ การบริการจัดวางตัวบุคคล กิจกรรมนักศึกษา การปฐมนิเทศ การบริการหอพักและอาหาร การบริการด้านความปลอดภัยนักศึกษาและการแนะแนว

อุไร สุทธิแย้ม (2533: 7 อ้างถึง Holland , 1972 ) ได้ศึกษาประเภทการให้บริการนักศึกษา ในวิทยาลัยชุมชนของรัฐ จำนวน 27 แห่ง พบว่าบริการต่างๆ ที่วิทยาลัยจัดขึ้นได้แก่ บริการข่าวสาร ก่อนเข้าเรียน รวบรวมข้อมูล การลงทะเบียนเรียน ทดลองทางการศึกษา ปฐมนิเทศ ให้คำปรึกษา ข่าวสารอาชีพกิจกรรมนักศึกษา หอพัก บริการอาหารกลางวัน กิจกรรมเสริมหลักสูตร ความรู้ทาง เกษตร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสถานศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับนักศึกษาเพื่อส่งเสริม พัฒนาการเรียนรู้ และ เกิดแรงจูงใจในการเรียน มีหลายด้านด้วยกันเช่น ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา ด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดการ ให้บริการของค่านวน ประสมผล (2547), สมิต สัจฉกร (2550) เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการ เทคนิคการให้บริการและคุณภาพในการบริการ แนวคิดการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของ (สุวพร ตั้งสมวรพงษ์, 2545; เอนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548 ;พัชรา บุญมานำ, 2549) มากำหนดกรอบแนวคิด การจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ
3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

โดยจำแนกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

1. งานบริการการศึกษา ทำหน้าที่ดำเนินการให้บริการ ประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและอำนวยความสะดวก ในหมวดต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 หมวดทะเบียนนักศึกษา คัดเลือก พัฒนาและบริหารหลักสูตร
  - 1.2 หมวดสนับสนุนการเรียนการสอน
  - 1.3 หมวดวิจัยการเรียนการสอนและประเมินผล
  - 1.4 หมวดส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ
  - 1.5 หมวดธุรการ
  - 1.6 หมวดงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานกิจการนักศึกษา ทำหน้าที่ ดำเนินการให้บริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา
  - 2.2 ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
  - 2.3 ด้านข้อมูลนักศึกษา

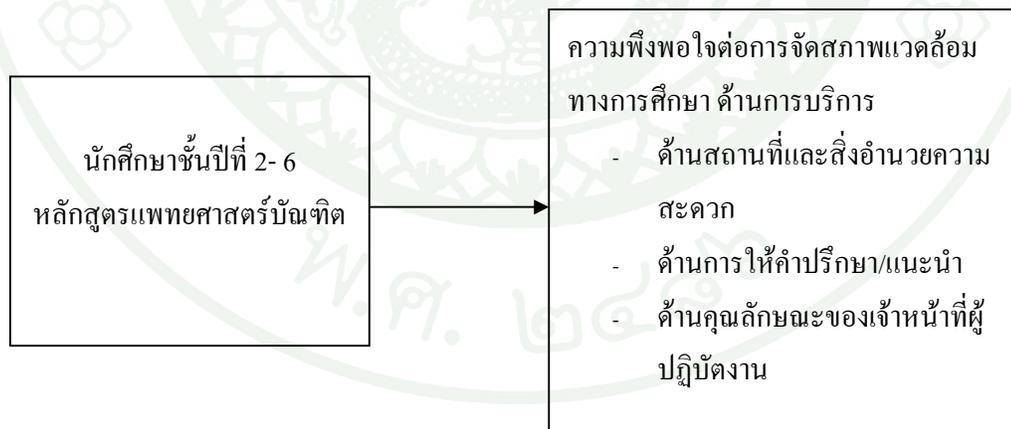
3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ทำหน้าที่ ดำเนินการให้บริการ ให้คำปรึกษา และ  
อำนวยความสะดวก ในงานต่างๆดังนี้

3.1 งานอาคารสถานที่ ดูแลอาคารสถานที่ของคณะฯ ทั้งหมด จัดเตรียมอุปกรณ์ใน  
ห้องเรียน ห้องประชุม บริการจองห้อง เป็นต้น

3.2 งานซ่อมบำรุง ดูแลระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบสื่อสาร ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์  
เกี่ยวกับการเรียนการสอน

3.3 งานยานพาหนะ บริการยานพาหนะสำหรับเดินทางไปราชการ ไปศึกษาดูงาน  
นอกสถานที่ ดูแลยานพาหนะของคณะฯ

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัด  
สภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ดังแผนภาพ



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

#### การกำหนดประชากร

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ชั้นปีที่ 2–6 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ปีการศึกษา 2552 จำนวน 480 คน โดยมีนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 163 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 140 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 74 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวน 53 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 50 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 – 6 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 214 คน ที่ได้มาโดยการเลือกสุ่มอย่างง่าย โดยอาศัยตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยจำแนกเป็นงานบริการการศึกษางานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และศึกษาความพึงพอใจการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 53 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ ในทิศทางบวก นำเสนอในรูปคำบรรยายเป็นความเรียง ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้เกณฑ์แปลความหมายคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) เนื่องจากเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคคล โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาเครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่างๆ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ คำนวน ประสมผล (2547); สมิต สัจฉกร (2550) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของ สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ (2545); เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548); พัชรา บุญมาน่า (2549) ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงพร้อมทั้งกำหนดกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของสมพร ภูขำนิ (2551); ดวงรัชนี วัฒนกุล (2551) แบบสอบถามความคิดเห็นต่อผู้ใช้บริการของสุธินี แทนทรายทอง (2548) แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการสำนักงาน ของ อรณรงค์ เกาทอง (2547) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ 3) ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
3. สร้างแบบสอบถามตามแนวคิด/แนวทางข้างต้น ได้ข้อคำถาม จำนวน 53 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการของคณะแพทยศาสตร์ โดยจำแนกเป็นหน่วยงาน ได้แก่ งานบริการการศึกษา จำนวน 17 ข้อ งานกิจการนักศึกษา จำนวน 12 ข้อ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 24 ข้อ
4. ผู้วิจัยทำหนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือจาก ภาควิชา อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน จากนั้นนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและความตรงในเนื้อหา (Content validity) เพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือ นั้นครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลอง (Try out) ใช้กับนักศึกษาแพทย์ ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย จากนั้นนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาร์ช (Cronbach, 1990) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นสูง จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 214 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงคณบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 – 6 ปีการศึกษา 2552 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้แจ้งวิธีการตอบแบบสอบถามอธิบายถึงวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในการตอบแบบสอบถามที่เป็นจริงมากที่สุด และรับแบบสอบถามคืนให้ครบด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเป็นเวลา 5 วัน โดยเก็บวันละชั้นปี
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 214 ฉบับ
6. ทำการลงรหัส และจัดระบบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบให้เลือกรายการ วิเคราะห์โดยค่าสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจำแนกเป็นงานบริการ การศึกษา กิจกรรมนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และศึกษาความพึงพอใจการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา คือ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ โดยได้จำแนกงานด้านบริการเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

#### วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 2-6 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 214 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 53 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้จำนวน 214 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพทั่วไปของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 214 คน โดยค่าสถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในหน่วยงานต่างๆ 3 หน่วยงาน คือ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติพื้นฐานจากค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาชั้นปีที่ 2- 6 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ

### ผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

(หน่วย : คน)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	38.30
หญิง	132	61.70
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่รับบริการ เป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.30 และ เพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 61.70

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี

(หน่วย : คน)

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 2	73	34.11
ชั้นปีที่ 3	62	28.98
ชั้นปีที่ 4	33	15.42
ชั้นปีที่ 5	24	11.21
ชั้นปีที่ 6	22	10.28
<b>รวม</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่รับบริการจำแนกตามชั้นปี ชั้นปีที่ 2 จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 34.11 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.98 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.42 คน ชั้นปีที่ 5 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21 ชั้นปีที่ 6 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้าน การบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2552 ใน 3 หน่วยงาน คือ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อม ทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานบริการการศึกษา	(n = 214)				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	30 (14.0)	121 (56.5)	60 (28.0)	3 (1.4)	-
2. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	30 (14.0)	104 (48.6)	73 (34.1)	7 (3.3)	-
3. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่ รวดเร็วทันใจ	32 (15.0)	104 (48.6)	71 (33.2)	6 (2.8)	1 (0.5)
4. ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ	23 (10.7)	118 (55.1)	67 (31.3)	5 (2.3)	1 (0.5)
5. เอกสารประกอบการเรียนและอุปกรณ์ มี เพียงพอ	28 (13.1)	100 (46.7)	76 (35.5)	10 (4.7)	-
6. ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ใช้ฝึกปฏิบัติในห้อง ฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) มีเพียงพอ	25 (11.7)	93 (43.5)	72 (33.6)	20 (9.3)	4 (1.9)
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความ หลากหลาย ชัดเจน น่าเชื่อถือ	19 (8.9)	90 (42.1)	91 (42.5)	11 (5.1)	2 (0.9)
8. ระยะเวลาในการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการ ห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) เช่น ให้เวลาทำการ 08.30 - 19.00 น.	42 (19.6)	112 (52.3)	52 (24.3)	8 (3.7)	-
9. การให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) ในวันหยุดราชการ โดยแจ้ง ล่วงหน้า 1 วัน	36 (16.8)	116 (54.6)	57 (26.6)	5 (2.3)	-
<b>รวม</b>	<b>265</b> <b>(13.7)</b>	<b>964</b> <b>(50.0)</b>	<b>619</b> <b>(32.0)</b>	<b>75</b> <b>(3.9)</b>	<b>8</b> <b>(0.4)</b>

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 214)

งานบริการการศึกษา	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
<b>ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>					
10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจนและรวดเร็ว	37 (17.3)	104 (48.6)	67 (31.3)	4 (1.9)	2 (0.9)
11. ท่านได้รับคำปรึกษาหรือแนะนำเรื่องราวต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	34 (15.9)	99 (46.3)	78 (36.4)	2 (0.9)	1 (0.5)
12. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบคำแนะนำ	32 (15.0)	124 (57.9)	55 (25.7)	3 (1.4)	-
<b>รวม</b>	<b>103 (16.0)</b>	<b>327 (50.9)</b>	<b>200 (31.2)</b>	<b>9 (1.4)</b>	<b>3 (0.5)</b>
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
13. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	40 (18.7)	113 (52.8)	57 (26.6)	2 (0.9)	2 (0.9)
14. การแก้ปัญหาต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	41 (19.2)	107 (50.0)	62 (29.0)	3 (1.4)	1 (0.5)
15. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	58 (27.1)	121 (56.5)	34 (15.9)	-	1 (0.5)
16. การเอาใจใส่การให้บริการ	49 (22.9)	122 (57.0)	40 (18.7)	1 (0.5)	2 (0.9)
17. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ	46 (21.5)	119 (55.6)	47 (22.0)	1 (0.5)	1 (0.5)
<b>รวม</b>	<b>234 (21.9)</b>	<b>582 (54.4)</b>	<b>240 (22.5)</b>	<b>7 (0.6)</b>	<b>7 (0.6)</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการจากงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 54.4 ความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ร้อยละ 50.9 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

งานกิจการนักศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
(n = 214)					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
18. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	34 (15.9)	120 (56.1)	56 (26.2)	4 (1.9)	-
19. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	35 (16.4)	115 (53.7)	58 (27.1)	6 (2.8)	-
20. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	32 (15.0)	115 (53.7)	60 (28.0)	6 (2.8)	1 (0.5)
21. ท่านมีความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	32 (15.0)	106 (49.5)	66 (30.8)	9 (4.2)	1 (0.5)
<b>รวม</b>	<b>133 (15.5)</b>	<b>456 (53.3)</b>	<b>240 (28)</b>	<b>25 (2.9)</b>	<b>2 (0.2)</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>					
22. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย/ให้คำแนะนำที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	36 (16.8)	119 (55.6)	58 (27.1)	-	1 (0.5)
23. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	36 (16.8)	124 (57.9)	53 (24.8)	-	1 (0.5)
24. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่	45 (21.0)	121 (56.5)	46 (21.5)	1 (0.5)	1 (0.5)
<b>รวม</b>	<b>117 (18.2)</b>	<b>364 (56.7)</b>	<b>157 (24.5)</b>	<b>1 (0.1)</b>	<b>3 (0.5)</b>
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
25. ความกระตือรือร้นในการบริการ	44 (20.6)	104 (48.6)	62 (29.0)	3 (1.4)	1 (0.5)
26. การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	41 (19.2)	121 (56.5)	49 (22.9)	2 (0.9)	1 (0.5)

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 214)

งานกิจการนักศึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
27. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	48 (22.4)	121 (56.5)	43 (20.1)	-	2 (0.9)
28. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	42 (19.6)	117 (54.7)	53 (24.8)	1 (0.5)	1 (0.5)
29. การแสดงออกในขณะให้ บริการน่าเชื่อถือ	48 (22.4)	119 (55.6)	44 (20.6)	2 (0.9)	1 (0.5)
<b>รวม</b>	<b>223 (20.8)</b>	<b>582 (54.4)</b>	<b>251 (23.5)</b>	<b>8 (0.7)</b>	<b>6 (0.6)</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการจากงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 56.7 ความพึงพอใจด้านการคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 54.4 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 53.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
30. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	34 (15.9)	102 (47.7)	68 (31.8)	9 (4.2)	1 (0.5)
31. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	27 (12.6)	10 (51.4)	69 (32.2)	7 (3.3)	1 (0.5)
32. ห้องเรียน สะอาด สวยงามและเป็น ระเบียบ	35 (16.4)	128 (59.8)	45 (21.0)	5 (2.3)	1 (0.5)
33. ห้องสุขาสะอาด	26 (12.1)	103 (48.1)	70 (32.7)	11 (5.1)	4 (1.9)
34. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ	32 (15.0)	105 (49.1)	57 (26.6)	18 (8.4)	2 (0.9)
35. อาคารทั่วไป สะอาด สวยงามและเป็น ระเบียบ	39 (18.2)	107 (50.0)	54 (25.2)	10 (4.7)	4 (1.9)
36. การให้บริการห้องเรียน/ห้องประชุม สะดวกรวดเร็ว	36 (16.8)	111 (51.9)	64 (29.9)	3 (1.4)	-
37. การให้บริการ ประสานงานด้านอาคาร สถานที่สะดวกรวดเร็ว	33 (15.4)	119 (55.6)	59 (27.6)	3 (1.4)	-
38. ความพร้อมของอุปกรณ์ในห้องเรียน เช่น กระดาษ แผ่นใส ปากกา คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน	37 (17.3)	117 (54.7)	50 (23.4)	9 (4.2)	1 (0.5)
39. อาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสม	42 (19.6)	120 (56.1)	46 (21.5)	5 (2.3)	1 (0.5)
40. อาคารสถานที่ที่มีระบบถ่ายอากาศ	40 (18.7)	104 (48.6)	59 (27.6)	10 (4.7)	1 (0.5)
41. การดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี เช่นกล้องวงจรปิด ถังดับเพลิง	37 (17.3)	112 (52.3)	59 (27.6)	5 (2.3)	1 (0.5)

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
42. โต๊ะอ่านหนังสือ/เก้าอี้นั่งรอ มีความสะดวกสบายและเพียงพอ	37 (17.3)	93 (43.5)	66 (30.8)	18 (8.4)	-
43. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	28 (13.1)	97 (45.3)	74 (34.6)	12 (5.6)	3 (1.4)
44. ยานพาหนะอยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งาน	24 (11.2)	104 (48.6)	67 (31.3)	15 (7.0)	4 (1.9)
<b>รวม</b>	<b>507 (16.3)</b>	<b>1,532 (49.3)</b>	<b>907 (29.1)</b>	<b>140 (4.5)</b>	<b>24 (0.8)</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>					
45. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	32 (15.0)	112 (52.3)	68 (31.8)	2 (0.9)	-
46. การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ	39 (18.2)	106 (49.5)	66 (30.8)	3 (1.4)	-
47. ท่านได้รับคำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	46 (21.5)	99 (46.3)	66 (30.8)	2 (0.9)	1 (0.5)
48. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ คำแนะนำ	43 (20.1)	111 (51.9)	58 (27.1)	2 (0.9)	-
<b>รวม</b>	<b>160 (18.7)</b>	<b>428 (50)</b>	<b>258 (30.1)</b>	<b>9 (1.1)</b>	<b>1 (0.1)</b>
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
49. ความกระตือรือร้นต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	42 (19.6)	114 (53.3)	54 (25.2)	3 (1.4)	1 (0.5)
50. การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	44 (20.6)	119 (55.6)	49 (22.9)	2 (0.9)	-
51. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	44 (20.6)	119 (55.6)	48 (22.4)	2 (0.9)	1 (0.5)
52. ความเอาใจใส่ในการบริการ	49 (22.9)	115 (53.7)	48 (22.4)	1 (0.5)	1 (0.5)

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
53. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการ นำเชื้อถือ	50 (23.4)	117 (54.7)	46 (21.5)	1 (0.5)	
<b>รวม</b>	<b>229</b> <b>(21.4)</b>	<b>584</b> <b>(54.6)</b>	<b>245</b> <b>(22.9)</b>	<b>9</b> <b>(0.8)</b>	<b>3</b> <b>(0.3)</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการรับบริการจากงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 54.6 ความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ร้อยละ 50 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 49.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(n = 214)

งานบริการการศึกษา	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	3.83	0.67	มาก
2. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อ ให้บริการ	3.73	0.74	มาก
3. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่ รวดเร็วทันใจ	3.75	0.76	มาก

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 214)

งานบริการการศึกษา	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
4. ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ	3.73	0.70	มาก
5. เอกสารประกอบการเรียนและอุปกรณ์ มีเพียงพอ	3.68	0.76	มาก
6. ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ใช้ฝึกปฏิบัติในห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) มีเพียงพอ	3.54	0.89	มาก
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ชัดเจน น่าเชื่อถือ	3.54	0.77	มาก
8. ช่วงเวลาในการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) เช่น ให้ความเวลาทำการ 08.30 – 19.00 น.	3.88	0.76	มาก
9. การให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) ในวันหยุดราชการ โดยแจ้งล่วงหน้า 1 วัน	3.86	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>			
10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจนและรวดเร็ว	3.79	0.78	มาก
11. ท่านได้รับคำปรึกษาหรือแนะนำเรื่องราวต่างๆอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	3.76	0.74	มาก
12. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบคำแนะนำ	3.86	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 214)

งานบริการการศึกษา	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>			
13. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.87	0.75	มาก
14. การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้า ในการให้บริการ	3.86	0.75	มาก
15. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	4.10	0.68	มาก
16. การเอาใจใส่การให้บริการ	4.00	0.72	มาก
17. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ	3.97	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.83</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ (สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.54)

และเมื่อพิจารณารายข้อตามลำดับ พบว่า ช่วงเวลาในการเปิดให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.76) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ(Skill lab) ในวันหยุดราชการ โดยต้องแจ้งล่วงหน้าก่อน 1 วัน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D.= 0.67) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วทันใจ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D.= 0.76) รองลงมาได้แก่ บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D.= 0.74) รองลงมาได้แก่ ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D.= 0.70) รองลงมาได้แก่ เอกสารประกอบการเรียนและอุปกรณ์มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.68$ ,

S.D.=0.76) รองลงมาได้แก่ ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ใช้ฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) มีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D.=0.89) และรองลงมาได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ชัดเจน น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D.=0.77) ตามลำดับ

2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ (การให้คำปรึกษา/แนะนำ) ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์โดยรวมระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับคำตอบ คำแนะนำ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.67) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจน และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.78) และรองลงมาได้แก่ การได้รับคำปรึกษาหรือแนะนำเรื่องต่างๆอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ (คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.65)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการของงานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย กริยา มารยาท ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D.=0.68) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การเอาใจใส่การให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.72) รองลงมาได้แก่ การแสดงออกในขณะที่ให้บริการ น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.70) รองลงมาได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.75) และรองลงมาได้แก่ การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(n = 214)

งานกิจการนักศึกษา	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
18. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	3.86	0.69	มาก
19. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	3.84	0.72	มาก
20. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.80	0.74	มาก
21. ท่านมีความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	3.74	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>			
22. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย/ให้คำแนะนำที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.88	0.69	มาก
23. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆอย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	3.91	0.67	มาก
24. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่	3.97	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>			
25. ความกระตือรือร้นในการบริการ	3.87	0.76	มาก
26. การแก้ปัญหาต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ	3.93	0.71	มาก
27. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	4.00	0.72	มาก
28. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	3.93	0.71	มาก
29. การแสดงออกขณะให้บริการน่าเชื่อถือ	3.99	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.89</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ (สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.64)

เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.69) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.72) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.= 0.74) และรองลงได้แก่ความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D.= 0.78) ตามลำดับ

2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ (การให้คำปรึกษา/แนะนำ) ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โดยรวมระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.64)

เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับคำตอบ คำแนะนำ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.70) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องราวต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.67) และรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจน และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ (คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.65)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการของงานกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย กริยา มารยาท ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D= 0.72) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่

ได้แก่ การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.72) รองลงมาได้แก่ การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.71) และการเอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.71) และรองลงมาได้แก่ ความกระตือรือร้นในการบริการ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
30. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	3.74	0.79	มาก
31. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ	3.72	0.74	มาก
32. ห้องเรียน สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ	3.89	0.71	มาก
33. ห้องสุขาสะอาด	3.64	0.83	มาก
34. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ	3.69	0.86	มาก
35. อาคารทั่วไปสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ	3.78	0.86	มาก
36. การให้บริการห้องเรียน/ห้องประชุม สะดวกรวดเร็ว	3.84	0.71	มาก
37. การให้บริการ ประสานงานด้านอาคารสถานที่สะดวกรวดเร็ว	3.85	0.68	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
38. ความพร้อมของอุปกรณ์ในห้องเรียน เช่น กระจก แผ่นใส ปากกา คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน	3.84	0.77	มาก
39. อาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสม	3.92	0.74	มาก
40. อาคารสถานที่ที่มีระบบถ่ายเทอากาศ	3.80	0.81	มาก
41. การดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด ถึงดับเพลิง	3.84	0.75	มาก
42. โต๊ะอ่านหนังสือ/เก้าอี้นั่งรอ มีความ สะดวกสบายและเพียงพอ	3.70	0.85	มาก
43. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ	3.63	0.83	มาก
44. ยานพาหนะอยู่ในสภาพพร้อมต่อการ ใช้งาน	3.60	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการให้คำปรึกษา</b>			
45. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ ที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว	3.81	0.69	มาก
46. การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่าง ถูกต้องแม่นยำ	3.85	0.72	มาก
47. ท่านได้รับคำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ	3.87	0.77	มาก
48. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ คำตอบ คำแนะนำ	3.91	0.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 214)

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>			
49. ความกระตือรือร้นต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	3.90	0.73	มาก
50. การแก้ปัญหาต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ	3.96	0.69	มาก
51. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	3.95	0.71	มาก
52. ความเอาใจใส่ในการบริการ	3.98	0.72	มาก
53. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ	4.01	0.69	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า

1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ (สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก) ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่าอาคารสถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ห้องเรียน สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่ การให้บริการ ประสานงานด้านอาคารสถานที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.68) รองลงมาได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ในห้องเรียน เช่น กระจาย แผ่นใส ปากกา คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.74) การดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบ

ที่ดี เช่น ก่อสร้างจรปิด ถังดับเพลิง ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.75) การดูแลการให้บริการห้องเรียน/ห้องประชุม สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.68) รองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ที่มีระบบถ่ายเทอากาศ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D.= 0.81) รองลงมาได้แก่ อาคารทั่วไปสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D.= 0.86) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D.= 0.79) รองลงมาได้แก่ บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D.= 0.74) รองลงมาได้แก่ โต๊ะอ่านหนังสือ/เก้าอี้นั่งรอ มีความสะดวกสบายและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D.= 0.85) รองลงมาได้แก่ ห้องสุขามีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D.= 0.86) รองลงมาได้แก่ ห้องสุขาสอาด ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D.= 0.83) รองลงมาได้แก่ ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D.= 0.83) และรองลงมาได้แก่ ความพอใจกับสภาพความพร้อมต่อการใช้งานของยานพาหนะ ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D.= 0.85) ตามลำดับ

2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ (การให้คำปรึกษา/แนะนำ) ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์โดยรวมระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณาตามลำดับ พบว่า ความน่าเชื่อถือในข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับคำตอบ คำแนะนำ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.71) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องราวต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.77) รองลงมาได้แก่การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.742) และรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจน และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ (คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ โดยรวม ระดับมากทุกข้อ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.65)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย แสดงออกในขณะให้บริการน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.69) เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การเอาใจใส่การให้บริการ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.72) รองลงมาได้แก่ การแก้ปัญหา

ต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.69) รองลงมาได้แก่ กรีธา มารยาท ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.71) และรองลงมาได้แก่ การกระตือรือร้นในการบริการ ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.73) ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ของหน่วยงาน งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

(n = 214)

รายด้าน	ความพึงพอใจ		การแปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>งานบริการการศึกษา</b>			
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.54	มาก
2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ	3.81	0.67	มาก
3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.96	0.65	มาก
<b>งานกิจการนักศึกษา</b>			
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.65	มาก
2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ	3.92	0.64	มาก
3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.94	0.65	มาก
<b>งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ</b>			
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.77	0.60	มาก
2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ	3.86	0.67	มาก
3. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.96	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในภาพรวม 3 ด้าน มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.53) และเมื่อจำแนกเป็นหน่วยงาน ได้แก่

1. งานบริการการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.56) เป็นอันดับแรก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ เป็นอันดับสอง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.67) และ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.54) ตามลำดับ

2. งานกิจการนักศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.65) เป็นอันดับแรก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ เป็นอันดับสอง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.64) และ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D.= 0.65) เป็นอันดับแรก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ เป็นอันดับสอง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D.= 0.67) และ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D.= 0.60) ตามลำดับ

### ข้อวิจารณ์

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ทั้ง 3 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน ทั้ง 3 หน่วยงานนี้มีหน้าที่ให้บริการนักศึกษาเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเรียนรู้ กระตุ้นสัมฤทธิ์ผลทางด้านสติปัญญาแก่นักศึกษา (อุไร สุทธิแย้ม, 2540; ประลม ไชยสาร, 2542; เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548; พัชรา บุญมาน่า, 2549) มีประเด็นที่วิจารณ์ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมทุกหน่วยงานอยู่ระดับมาก อันดับแรกสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงรัชนี วัฒนกุล (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกสภาวิศวกร พบว่าสมาชิกสภาวิศวกรมีความพึงพอใจในการ

รับบริการด้านผู้ให้บริการ ระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้เพราะคณะแพทยศาสตร์เป็นมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตแพทย์ ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 9 ประการ และเน้นการผลิตแพทย์ที่จิตวิญญาณของความเป็นมนุษย์ มีความรู้คู่คุณธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนานักศึกษาด้านวิชาชีพ สอดคล้องกับความหมายการบริการนักศึกษาของ สำเนาวิ ขจรศิลป์ (2537) กล่าวว่า การบริการนักศึกษาเป็นงานที่ช่วยพัฒนาด้านวิชาชีพ สติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ ของนักศึกษา และหน่วยงานทั้งสาม คืองานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ โดยตรงโดย เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของนักศึกษาโดยผู้ให้บริการต้องยึดหลักปฏิบัติ มิใช่ดำเนินการไปตามใจผู้ให้บริการ การปฏิบัติต้องสมบูรณ์ครบถ้วนตามมาตรฐานและเหมาะสมแก่สถานการณ์ สอดคล้องกับมาตรฐานการบริการของ สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า มาตรฐานการบริการต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ บริการอย่างตั้งใจ เต็มใจ และจริงใจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังและรักษาการบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ เป็นการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของคณะแพทย์ มีความกระตือรือร้น มีกิริยา มารยาท เอาใจใส่ในการบริการ สร้างความน่าเชื่อถือในการบริการ ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานต่างๆ เน้นการบริการคุณภาพสร้างจิตสำนึกในการให้บริการและเน้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สามารถรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกับความคิดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ

2. ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก เป็นอันดับสอง ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของสุธินี แทนทรายทอง ด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้หน่วยงานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ต้องแนะนำให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทั้งด้านวิชาการ ด้านสวัสดิการต่างๆ และด้านอื่นๆ แก่นักศึกษา (พัชรานบุญมานำ, 2549) จึงต้องระมัดระวังข้อผิดพลาดในการสื่อสาร การให้คำปรึกษา ระเบียบข้อบังคับต่างๆ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และบริการอย่างต่อเนื่อง ถ้วนหน้า (สุธินี แทนทรายทอง, 2548) การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาแพทย์ต้องมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และรวดเร็วจึงจะเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับคำนวน ประสมผล ( 2547) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนหนึ่งคือ กระบวนการหรือระบบที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อลูกค้า อันจะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการรวดเร็วและราบรื่น เช่น ลูกค้าได้รับการทันที ลูกค้าได้รับคำแนะนำแนวทางได้ตรงกับความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษาที่รับบริการ มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนโยบาย คณะแพทยศาสตร์ ได้กำหนดกลยุทธ์ศาสตร์ที่นำไปสู่การพัฒนาคุณลักษณะทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก เอื้อต่อการดำเนินงานบริการและได้ดำเนินการมาแล้วตั้งแต่ ปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ทำให้สภาพของ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้อง กับ คำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) อธิบายถึงการจัดสภาพแวดล้อมทางกาย สำนักงานให้สวยงาม เหมาะสม สร้างความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ทั้งนี้การจัดสถานที่และบรรยากาศของหน่วยที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษามีทำเลที่ตั้งที่ความสะดวกและเหมาะสมสำหรับการติดต่อทำให้นักศึกษามี ความพึงพอใจ

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมี 3 หน่วยงาน คือ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจำแนกเป็นการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

##### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ชั้นปีที่ 2 – 6 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งสิ้น 214 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา 3 คือ งานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งจำแนกเป็นการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 53 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามในแบบสอบถามมี 53 ข้อ จำแนกเป็นการบริการของงานบริการการศึกษา จำนวน 17 ข้อ งานกิจการการศึกษา จำนวน 12 ข้อ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 24 ข้อ โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98

3. จำนวนแบบสอบถามที่แจกนักศึกษาไป ได้กลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 214 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา วิเคราะห์โดยค่าสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจำแนกเป็นงานบริการ การศึกษา กิจกรรมนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และศึกษาความพึงพอใจการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สรุปข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### สรุปผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ ระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. งานบริการการศึกษาให้บริการเกี่ยวกับ งานทะเบียนนักศึกษา งานสนับสนุนการเรียน การสอน งานวิจัยการเรียนการสอนและการประเมินผล การส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ งานธุรการ พบว่า นักศึกษาที่รับบริการจากงานบริการการศึกษา มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนักศึกษามีความพึงใจมากอันดับ

แรกคือ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 5 ข้อ โดยเรียงตามความพึงพอใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ความพึงพอใจต่อกิริยา มารยาท ในการบริการ การเอาใจใส่การให้บริการ การแสดงออกในขณะ ให้บริการน่าเชื่อถือ

2. งานกิจการนักศึกษา บริการเกี่ยวกับสวัสดิการนักศึกษา กิจกรรมพัฒนานักศึกษา ด้านข้อมูลนักศึกษา ะดับมากโดยมีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่นกัน 3 อันดับแรกได้แก่ กิริยามารยาท ในการให้บริการ การแสดงออกขณะให้บริการ น่าเชื่อถือ และ ความเอาใจใส่ในการบริการกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ

3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ บริการเกี่ยวกับจองห้องเรียน ห้องประชุม สถานที่ พิธีกรต่างๆ การซ่อมบำรุงวัสดุ ครุภัณฑ์เกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดรถสำหรับบริการ นักศึกษา และอาจารย์ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมากโดยพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษา และ ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เท่ากัน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ และบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการนักศึกษา ต่างคณะที่จัดการเรียนการสอนโดยคณะแพทยศาสตร์ ได้แก่ นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กาญจนา สุระ. 2548. “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา”. วารสารวิจัยราชภัฏ เชียงใหม่, ปีที่ 6.
- กิติมา ปรีดีดีดก. 2534. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2529. **การบริหารงานบุคคล**. เอกสารการสอนชุดวิชา 3204 หน่วยที่ 6-15 สาขาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- \_\_\_\_\_. 2532. **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2552. **หลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรปรับปรุง พศ.2552)**. ฉบับปฐมนิเทศนักศึกษา วันที่ 26 พฤษภาคม 2552, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คำนวน ประสมผล. 2547. **สร้างวัฒนธรรมการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษร การพิมพ์.
- งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2552. **ค่านิยมร่วม (Core value)** (Online). [www.med.tu.ac.th/es/index.php](http://www.med.tu.ac.th/es/index.php), 1 พฤศจิกายน 2552.
- จรวยพร ธรณินทร์. 2539. **การศึกษา-ไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ แม็ค.
- ครุณี คงสุวรรณ. 2549. “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง”. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัย รามคำแหง, ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 .

ดวงพร ลิ้มพันธ์. 2545. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในโครงการปรับปรุงระบบการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์โดยการใช้บริการของผู้สอบบัญชี service.

วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงรัชนี วัฒนกุล. 2551. การศึกษาความพึงพอใจการรับบริการของสมาชิกสภาวิศวกร.

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย์,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร (ฉบับปรับปรุงใหม่).

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พัฒนาพานิชจำกัด.

เทวินทร์ กองพร. 2541. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร

เมืองอุบลราชธานี การให้โครงการสถาบันตำรวจเพื่อประชาชน. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหาร  
ศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประภา ตูลานนท์. 2540. ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของนักศึกษาทางไกลสายสามัญ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในอำเภอชายแดนของจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร.

ประลม ไชยสาร. 2542. เจตคติและความต้องการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่มีต่อ

การจัดการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พวงทอง ตั้งจิตกุล. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรสุขภาพโดยความสมัครใจต่อบริการ

ของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัชรา บุญนำ. 2549. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษาของ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. รายงานการวิจัย สำนักงานเลขานุการ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล. 2532. อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์. เอกสารประกอบคำสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ หน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิตราช.

ไพฑูรย์ กันสิงห์. 2544. รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงาน วิชาการของ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภัทรวุฒิ อุดกิระ. 2544. คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอสันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยุพา ภู่นพคุณดี. 2549. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักบริการทาง วิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รวิษา ศิริวัฒน์. 2547. รายงานวิจัยเรื่องการประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงาน บริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2530. งานบุคลากรนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจิตร อาวะกุล. 2540. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮาส์.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. 2548. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์.

- วิเชียร เกตุสิงค์. 2538. “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งพลาดได้”.  
ข่าวสารการวิจัยการศึกษา 18(3): 8-11.
- วิทยา จิตรมาศ. 2539. ความพึงพอใจในงานข้าราชการครูกรมสามัญศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ.  
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทซีพีฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.
- \_\_\_\_\_. 2550. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2536. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ด  
ยูเคชั่น จำกัด.
- . 2543. ยุทธวิธีบริการ ครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมพร ตั้งสะสม. 2537. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริหาร  
ทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.2533: กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย  
อันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพร ภูษานี. 2551. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของ  
งานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัยคณะนิติศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมหมาย งามคณะ. 2538. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู  
ประถมศึกษา สำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมิต สัจฉกร. 2550. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์สายธาร.

\_\_\_\_\_. 2550. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธารในเครือบริษัท  
สำนักพิมพ์วิญญูชน.

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2550. คู่มือการศึกษาระดับชั้นปริญญา  
ตรี ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ นิติธรรม  
การพิมพ์.

สำเนาวิ ขจรศิลป์. 2527. “กิจกรรมกีฬาเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษา”. **คุรุปริทัศน์ฯ**.

\_\_\_\_\_. 2537. มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา พื้นฐานและการบริการนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. 2543. ความพึงพอใจของเกษตรกรในบริการการตลาดข้าวของตลาดกลาง  
ผลิตผลเกษตรประจำตำบล ในจังหวัดอุดรธานี. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุธินี แทนทรายทอง. 2548. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวพร ตั้งสมรพงษ์. 2542. การพัฒนาบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์; ในอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21.  
เอกสารการสัมมนาทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: พรินต์โพร.

\_\_\_\_\_. 2545. การพัฒนาบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์; ในอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. เอกสารการ  
สัมมนาทางวิชาการ ชุดที่ กระบวนทัศน์และกลยุทธ์ในการพัฒนานิสิตนักศึกษายบนเส้นทาง  
การปฏิรูปการเรียนรู้. 8-9 สิงหาคม 2545.

- เหนียว สีลาวงศ์. 2545. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัย  
วิทยาศาสตร์พื้นฐาน มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว . วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารและพัฒนาศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร โรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนิวัช แก้วจางงศ์. 2552. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ  
สารนิเทศสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรณรงค์ เกาทอง. 2547. การศึกษาคุณภาพการบริการของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ  
คณะศิลปกรรมศาสตร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรวรรณ เมฆทศน์. 2543. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย  
รามคำแหง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัญชไม จันทมาศ. 2544. ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อการ  
จัดบริการนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพื้นฐานการศึกษา,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารี พันธุ์มณี. 2546. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: ไชโย.
- อุไร สุทธิเยี่ยม. 2533. รายงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ  
หน่วยงานทะเบียนและสถิติ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุไร สุทธิแย้ม. 2540. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการบริหารงานการศึกษาของ  
ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์อุดลพัฒน์กิจ.

Conbach, L.J. 1990. **Essential of Psychological Testing**. New York: Harper and Row Publishers.

Krejcie, R.J. and D.W. Morgan. 1970. "Determining sample size for research activities".  
**Educational and Psychological Measurement** 30: 608- 610.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ และหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์กฤษณา ชินสิญจน์  
กศ.ม. (ชีววิทยา) อาจารย์สนับสนุนหลักสูตร ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. อาจารย์ ดร.อนุชัย रामวงกูร  
ศศ.ค. (อาชีวศึกษา) อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(พัฒนาอาชีวศึกษา) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ มโนวัลย์เถา  
Ph.D. (Career and Technical Education)  
University of Missouri Columbia, USA  
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) ภาควิชาอาชีวศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ โทร.02-9428256

ที่ ศธ0513.10907/031

วันที่ 6 กันยายน 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์กฤษณา ชินสิญจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวจินตนา คงสีปาน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการและได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้การควบคุมของ

รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น, M.A. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ โทร.02-9428256

ที่ ศธ0513.10907/031

วันที่ 6 กันยายน 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ดร.อนุชัช รามวงษ์กูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวจินตนา คงสีปาน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการและได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้การควบคุมของ

รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น, M.A. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

  
(รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ โทร.02-9428256

ที่ ศธ0513.10907/031

วันที่ 6 กันยายน 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ดร.นงลักษณ์ มโนวัลย์เถา

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวจินตนา คงสีปาน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการและได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ภายใต้การควบคุมของ

รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น, M.A. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

  
(รองศาสตราจารย์ยศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



ภาคผนวก ข  
หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อวิจัย



ที่ ศธ.0513.109/ 039

โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจ  
ศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

9 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน คณบดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวจินตนา คงสีปาน นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ  
การจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีคณะกรรมการ  
ที่ปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ศ. ทรัพย์เย็น, M.A. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการวิจัยครั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาแพทย์ ชั้นปี 2 – ชั้นปีที่ 6 ซึ่งเป็น  
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ จึงขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับ  
นักศึกษาแพทย์ เพื่อตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วย และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ศ. ทรัพย์เย็น )

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา ธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ

โทร.02-9428256

โทรสาร 02-5790203



ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ข้อที่ 1	0.67	0.98
ข้อที่ 2	0.64	0.98
ข้อที่ 3	0.68	0.98
ข้อที่ 4	0.62	0.98
ข้อที่ 5	0.54	0.98
ข้อที่ 6	0.53	0.98
ข้อที่ 7	0.60	0.98
ข้อที่ 8	0.64	0.98
ข้อที่ 9	0.76	0.98
ข้อที่ 10	0.73	0.98
ข้อที่ 11	0.76	0.98
ข้อที่ 12	0.69	0.98
ข้อที่ 13	0.66	0.98
ข้อที่ 14	0.63	0.98
ข้อที่ 15	0.60	0.98
ข้อที่ 16	0.76	0.98
ข้อที่ 17	0.72	0.98
ข้อที่ 18	0.87	0.98
ข้อที่ 19	0.81	0.98
ข้อที่ 20	0.78	0.98
ข้อที่ 21	0.79	0.98
ข้อที่ 22	0.80	0.98
ข้อที่ 23	0.77	0.98
ข้อที่ 24	0.81	0.98
ข้อที่ 25	0.76	0.98
ข้อที่ 26	0.72	0.98
ข้อที่ 27	0.82	0.98
ข้อที่ 28	0.84	0.98

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

แบบสอบถาม	ค่าจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ข้อที่ 29	0.80	0.98
ข้อที่ 30	0.59	0.98
ข้อที่ 31	0.56	0.98
ข้อที่ 32	0.67	0.98
ข้อที่ 33	0.40	0.98
ข้อที่ 34	0.52	0.98
ข้อที่ 35	0.62	0.98
ข้อที่ 36	0.64	0.98
ข้อที่ 37	0.71	0.98
ข้อที่ 38	0.57	0.98
ข้อที่ 39	0.61	0.98
ข้อที่ 40	0.71	0.98
ข้อที่ 41	0.59	0.98
ข้อที่ 42	0.44	0.98
ข้อที่ 43	0.56	0.98
ข้อที่ 44	0.56	0.98
ข้อที่ 45	0.81	0.98
ข้อที่ 46	0.85	0.98
ข้อที่ 47	0.82	0.98
ข้อที่ 48	0.88	0.98
ข้อที่ 49	0.81	0.98
ข้อที่ 50	0.74	0.98
ข้อที่ 51	0.79	0.98
ข้อที่ 52	0.82	0.98
ข้อที่ 53	0.85	0.98
<b>รวม</b>		<b>0.98</b>



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

## โครงการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการ จึงขอความอนุเคราะห์จากนักศึกษา โปรดกรณารอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการของหน่วยงานงานบริการการศึกษา งานกิจการนักศึกษา งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

3. โปรดตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือ เติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ ตามความเป็นจริง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของนักศึกษา มากที่สุด

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. ชั้นปีที่ศึกษา ( ) ชั้นปีที่ 2 ( ) ชั้นปีที่ 3  
( ) ชั้นปีที่ 4 ( ) ชั้นปีที่ 5  
( ) ชั้นปีที่ 6

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หลังข้อความในช่องขวามือของข้อความแต่ละประเด็น เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านการบริการ ว่าท่านพึงพอใจในระดับใด โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- |   |         |                                |
|---|---------|--------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ท่านพึงพอใจระดับมากที่สุด      |
| 4 | หมายถึง | ท่านพึงพอใจระดับมาก            |
| 3 | หมายถึง | ท่านพึงพอใจระดับปานกลาง        |
| 2 | หมายถึง | ท่านพึงพอใจระดับน้อย           |
| 1 | หมายถึง | ท่านเห็นพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

งานบริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ					
2. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ					
4. ลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ					
5. เอกสารประกอบการเรียนและอุปกรณ์ มีเพียงพอ					
6. ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ใช้ฝึกปฏิบัติในห้องฝึกทักษะและหัตถการ(Skill lab) มีเพียงพอ					
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ชัดเจน น่าเชื่อถือ					
8. ระยะเวลาในการให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) เช่น ให้บริการวันทำการ 08.30 – 19.00 น.					
9. การให้บริการห้องฝึกทักษะและหัตถการ (Skill lab) ในวันหยุดราชการ โดยแจ้งล่วงหน้า 1 วัน					
<b>ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>					
10. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ชัดเจนและรวดเร็ว					
11. ท่านได้รับคำปรึกษาหรือแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ					
12. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบคำแนะนำ					

งานบริการการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
13. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
14. การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
15. กริยา มารยาท ในการให้บริการ					
16. การเอาใจใส่การให้บริการ					
17. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ					

งานกิจการนักศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
18. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ					
19. บรรยากาศของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ					
20. ระยะเวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ					
21. ท่านมีความพอใจกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร					
<b>ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>					
22. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัย / ให้คำแนะนำที่ท่านต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว					
23. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ					
24. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
25. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
26. การแก้ปัญหาต่างๆและปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ					
27. กริยา มารยาท ในการให้บริการ					
28. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
29. การแสดงออกในขณะให้บริการน่าเชื่อถือ					

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
30. ความสะดวกของสถานที่สำหรับติดต่อให้บริการ					
31. บรรยากาศสำหรับติดต่อให้บริการ					
32. ห้องเรียน สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ					
33. ห้องสุขาสะอาด					
34. ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ					
35. อาคารทั่วไปสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ					
36. การให้บริการห้องเรียน / ห้องประชุม สะดวกรวดเร็ว					
37. การให้บริการ ประสานงานด้านอาคารสถานที่สะดวกรวดเร็ว					
38. ความพร้อมของอุปกรณ์ในห้องเรียน เช่น กระดาน แผ่นใส ปากกา คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน					
39. อาคารสถานที่มีแสงสว่างเหมาะสม					
40. อาคารสถานที่มีระบบถ่ายเทอากาศ					
41. การดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นระบบที่ดี เช่นกล้องวงจรปิด ถึงดับเพลิง					
42. โต๊ะอ่านหนังสือ /เก้าอี้นั่งรอ มีความสะดวกสบายและเพียงพอ					
43. ยานพาหนะที่ให้บริการมีความสะอาด ทั้งตัวรถและอุปกรณ์ประกอบ					
44. ยานพาหนะอยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งาน					

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการให้คำปรึกษา/แนะนำ</b>					
45. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว					
46. การให้คำปรึกษา กฎ ระเบียบ เป็นไปอย่างถูกต้องแม่นยำ					
47. ท่านได้รับคำปรึกษาและแนะนำเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่ต้องการ					
48. ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำตอบ คำแนะนำ					
<b>ด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
49. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
50. การแก้ปัญหาต่างๆ และปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ					
51. กริยา มารยาท ในการให้บริการ					
52. ความเอาใจใส่ในการบริการ					
53. การแสดงออกในขณะที่ให้บริการน่าเชื่อถือ					

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. งานบริการการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

2. งานกิจการนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

3. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวจินตนา คงสีปาน
วัน เดือน ปี ที่เกิด	29 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2542 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บ.ธ.บ.) สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	งานบริการการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์