

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการ
และวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**
**Guidelines for development improvement of service quality of
administrative officer, Department of Operative Dentistry and Endodontics,
Faculty of Dentistry, Mahidol University**

ศิริลักษณ์ ชนะพันชัย^{1*} และ กาญจนา เหล่ารอด¹
Sirilug Chanapanchai^{1*} and Kanchana Lao-rod¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิตชั้นปี 3-6 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2560 จำนวนทั้งสิ้น 485 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 444 คน (ร้อยละ 91.54) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (ร้อยละ 89.6) และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 10.6) เพศหญิง (ร้อยละ 64.9) ช่วงอายุ 22-23 ปี (ร้อยละ 34.9) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67– 1.00 และผ่านการทดลองใช้กับนักศึกษาผู้ช่วยทันตแพทย์จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (T-test) ค่าเอฟ (F-test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.51) ผลการเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ เพศ อายุ มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($p>0.05$)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สำนักงานภาควิชา นักศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

^{1*} ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

^{1*} Department of Operative Dentistry and Endodontics, Faculty of Dentistry, Mahidol University

* Corresponding Author: e-mail : Sililuk2010@hotmail.com

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the level of service quality of the administrative office of Department of Operative Dentistry and Endodontics, Faculty of Dentistry, Mahidol University. The results will be used for further improvement the service quality in the future. The data of this study came from a total of 485 undergraduate students (year 3 to 6) and graduate students from academic year 2017, a sample of 444 students people (91.54%). The sample consisted undergraduate students (89.6%) and graduate students (10.6%), women (64.9%), age range of 22 to 23 (34.9%). The data were collected in a form of questionnaire through a content validity check from 3 experts, IOC values ranged from 0.67-1.00 and passed an experiment with 30 dental assistant students that were a non-sample group to check for reliability. The confidence of questionnaire was 0.98. The analyses were using descriptive statistics such as percentages, mean and standard deviation, T-test, F-test, One-way ANOVA at a significance level of 0.05.

The results show that overall level of service quality improvement guidelines in the highest level including service process factor (4.54%), service factor (4.53%), service quality factor (4.52%) and facilities factor (4.51%). According to personal factors of respondents which are recipients, gender, ages, there is no statistical difference was found at significant level of 0.05 ($p>0.05$).

Keywords: Service Quality, Administrative Office, Undergraduate students, graduate students

หลักการและเหตุผล

ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ สาขาทันตกรรมหัตถการ และสาขาวิทยาเอ็นโดดอนต์ รับผิดชอบการเรียนการสอน สาขาทันตกรรมหัตถการ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ วิชาเอกทันตกรรมหัตถการ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาทันตกรรมหัตถการ หลักสูตรการฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้าน สาขาทันตกรรมหัตถการ และสาขาวิทยาเอ็นโดดอนต์ หลักสูตรผู้ช่วยทันตแพทย์ หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต หลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรนานาชาติ) หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ วิชาเอกวิทยาเอ็นโดดอนต์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ (หลักสูตรนานาชาติ) สาขาวิทยาเอ็นโดดอนต์ หลักสูตร

การฝึกอบรมทันตแพทย์ประจำบ้าน สาขาวิทยาเอ็นโดดอนต์ ภาควิชาเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุน การบริการ การวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม นวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นให้บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพและมีความสำนึกต่อสังคม มีความใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นบุคลากรที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และให้บริการทุกส่วนงานที่ติดต่อประสานงานและขอความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ทั้งส่วนงานภายในและภายนอก การบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ บางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกเรื่องเสมอไป จึงต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกประการ และทุกระดับได้ ซึ่งอาจมาจากหลาย ๆ ปัจจัย จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติ รวมถึงหลักการต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการสร้างความประทับใจในการให้บริการ โดยการนำกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสิ่งจำเป็นใน

การบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยเฉพาะสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต้องปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเนื่องจากผู้รับบริการของภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ส่วนใหญ่ คือ นักศึกษา สำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ จึงได้มีการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นผู้นำในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อความเป็นผู้นำในการแข่งขัน แต่สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยนั่นก็คือ การให้บริการ ตามความเป็นจริงด้วยขอบเขตและข้อกำหนดบางประการ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานและเตรียมความพร้อมในการแข่งขันทางด้านสถานศึกษา จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อมารองรับการบริการที่เกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการศึกษาที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. สร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ครอบคลุมและเหมาะสมกับคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนด เพื่อกำหนดด้านเนื้อหาเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ โดยคำแนะนำจากที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของภาษา เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาที่ต้องการจะวัดโดยคำนวณค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

- 3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเสนอต่อที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข และสร้างแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามวิธีของ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2558:147)

- 3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นไปใช้กับประชากรที่กำหนดไว้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

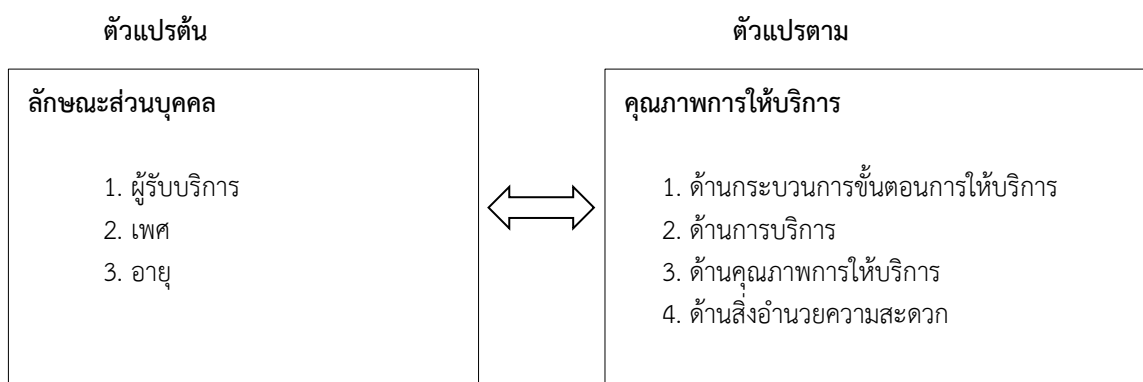
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต นักศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2560 ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 485 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 444 คน ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

แนวคิดของ (ตรีเพชร อ่ำเมือง, 2555:43-44; (Parasuraman and others 1988 อ้างถึงใน ปิณณวัชร พิชราวลัย, 2559:11-13; และ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558:98-103) ตามภาพที่ 1 ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนำมาประยุกต์ใช้กับ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามแนวคิดของ (ตรีเพชร อ่ำเมือง, 2555:43-44; (Parasuraman and others 1988 อ้างถึงใน ปิณณวัชร พิชราวลัย, 2559:11-13; และ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558:98-103) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้รับบริการ เพศ อายุ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 (เห็นด้วยมากที่สุด) 4 (เห็นด้วยมาก) 3 (เห็นด้วยปานกลาง) 2 (เห็นด้วยน้อย) และ 1 (เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ส่วนเกณฑ์การแปลผล คือ 4.21 – 5.00 (เห็นด้วยมากที่สุด) 3.41 – 4.20 (เห็นด้วยมาก) 2.61 – 3.40 (เห็นด้วยปานกลาง) 1.81 – 2.60 (น้อย) และ 1.00 – 1.80 (น้อยที่สุด) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามที่พัฒนาสร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และผ่านการทดลองใช้กับนักศึกษาผู้ช่วยทันตแพทย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผลการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ เพื่อขออนุญาตใช้สถานที่ภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และขอความร่วมมือนักศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ตอบแบบสอบถาม

2. หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยไปดำเนินการแจกให้กับนักศึกษาตามจำนวนประชากรทั้งสิ้น 485 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 444 คน นำแบบสอบถาม ที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามวิธีของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553:141-143) ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม ผู้รับบริการ เพศ อายุ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการทดสอบ

สมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าที (T-test) ค่าเอฟ (F-test) ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งโครงร่างงานวิจัยและแบบสอบถามเสนอขอรับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-DT/PY-IRB) ได้รับการพิจารณารับรอง (Certificate of Exemption) ร ห ส โ ค ร ง ก า ร MU-DT/PY-IRB 2018/DT009 Version 2:2018 หมวดที่ 2 ข้อ 4 รับรองวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 485 ชุด ได้รับตอบกลับจำนวน 444 ชุด (ร้อยละ 91.54) ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลจากแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจำนวน 444 ฉบับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 3 จำนวน 102 คน (ร้อยละ 23) เพศหญิง จำนวน 288 คน (ร้อยละ 64.9) ช่วงอายุ 22-23 ปี จำนวน 155 คน (ร้อยละ 34.9) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน) n = 444	ร้อยละ 100.0
1. ผู้รับบริการ		
นักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 3	102	23.0
นักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 4	98	22.1
นักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 5	101	22.7
นักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 6	97	21.8
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาทันตกรรมหัตถการ	17	3.8
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาเอ็นโดดอนต์	29	6.5

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน) n = 444	ร้อยละ 100.0
2. เพศ		
ชาย	156	35.1
หญิง	288	64.9
3. อายุ		
20 – 21 ปี	87	19.6
22 – 23 ปี	155	34.9
24 – 25 ปี	152	34.2
26 ปีขึ้นไป	50	11.3

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและ

วิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังตารางที่ 2- 8

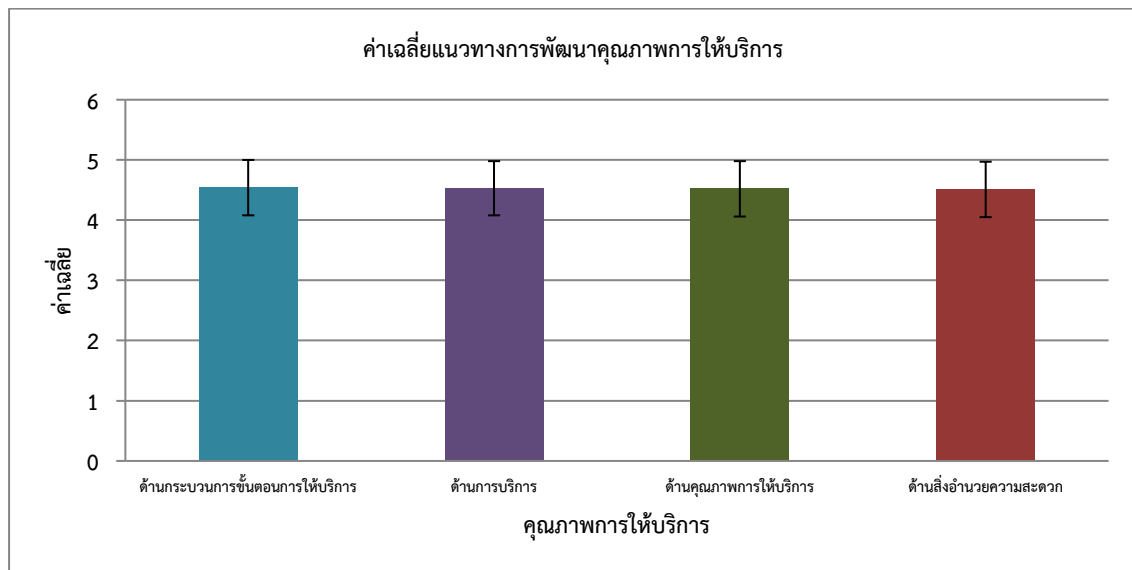
ตารางที่ 2 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.46	มากที่สุด
2. ด้านการบริการ	4.53	0.45	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.46	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย	4.52	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ 4.53 ตามลำดับ

กราฟเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพที่ 2 กราฟเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความสะดวกต่อการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
3. การให้บริการตามความต้องการที่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.53	0.51	มากที่สุด
4. มีการให้บริการที่จัดลำดับก่อน-หลัง	4.55	0.53	มากที่สุด
5. มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.53	0.54	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย	4.54	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความสะดวกต่อการให้บริการ และมีการให้บริการที่จัดลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การให้บริการมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
2. การบริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.51	0.51	มากที่สุด
3. การบริการมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.53	0.52	มากที่สุด
4. สามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	4.48	0.52	มากที่สุด
5. สามารถอธิบายข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น	4.51	0.54	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย	4.53	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมี

ความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ และการบริการมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และ 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	4.51	0.51	มากที่สุด
2. มีความสะดวกรวดเร็วและทันตามกำหนด	4.54	0.50	มากที่สุด
3. การประสานงานด้วยใจ	4.55	0.50	มากที่สุด
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.51	0.51	มากที่สุด
5. บุคลิกภาพและภาพลักษณ์	4.53	0.51	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย	4.52	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ

การประสานงานด้วยใจ และมีความสะดวกรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีวัสดุ อุปกรณ์ อำนาจความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.48	0.52	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำตอบที่เข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	4.50	0.51	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบ สะอาดและสภาพแวดล้อมที่ดี	4.50	0.51	มากที่สุด
4. สถานที่มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	4.54	0.50	มากที่สุด
5. สำนักงานให้บริการเป็นสัดส่วน	4.54	0.50	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย	4.51	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่มี

ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และสำนักงานให้บริการเป็นสัดส่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ 4.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	n	$\bar{X}$	S.D.	t-test	df	P-value
เพศ						
ชาย	156	4.60	0.43	2.61	442	0.33
หญิง	288	4.48	0.44			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและ

วิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($p\text{-value}>0.05$)

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการ อายุ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	P-value
ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.092	5	0.41	2.13	0.10
	ภายในกลุ่ม	85.889	438	0.19		
	รวม	87.981	443			
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.337	3	0.45	2.26	0.11
	ภายในกลุ่ม	86.645	440	0.19		
	รวม	87.981	443			

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการ อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($p\text{-value}>0.05$)

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากนักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 485 คน ได้รับตอบกลับจำนวน 444 คน (ร้อยละ 91.54) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทันตแพทยศาสตร์ชั้นปี 3 (ร้อยละ 23) มากกว่านักศึกษาทันตแพทยศาสตร์ชั้นปี 4,5,6 และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.9) ช่วงอายุ 22-23 ปี (ร้อยละ 34.9) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญบุคลากรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งบุคลากรต้องพัฒนาตนเองด้านความรู้ ทักษะ ในการได้มาซึ่งความรู้ การส่งผ่านความรู้ โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงรวมถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการบริการภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550:66) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลจากการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและจะเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้นจะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่ามีขั้นตอนการให้บริการโดยการจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ การให้บริการจัดลำดับก่อน-หลัง การให้บริการตามความต้องการที่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน บุคลากรมีการพัฒนาด้านการบริการให้เป็นระบบโดยการเข้ารับการอบรม เพื่อทำให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบและกระบวนการบริการที่จะส่งผลให้เกิดการบูรณาการ มีการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน

และได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานมาแก้ไขว่าเกิดจากสาเหตุใด เพื่อลดความผิดพลาด ที่จะเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด และหาแนวทางในการป้องกันการเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานควบคู่กันไป สอดคล้องกับ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558:86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า การบริการมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว

ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ การบริการพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายข้อมูล ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงประเด็น และทักษะที่ใช้ในการบริการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการให้ความสำคัญที่จะทำให้งานบริการประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ เพราะเวลาที่ให้บริการเหมาะสมสะดวกสำหรับผู้รับบริการระยะเวลา รอคอยน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมา แก้วเวชฉาย (2561:49) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการบริการและมีความตั้งใจมีความพร้อมในการให้บริการที่จะช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อมูล และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558:88) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า เจ้าหน้าที่แสดงกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสนใจ และเต็มใจใน

การให้บริการทุกครั้งเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ที่ดี ประสานงานด้วยใจ มีความสะดวกรวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ และทันตามระยะกำหนด ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้ให้บริการให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีเพชร อำเมือง (2555:38) ได้ศึกษากระบวนการให้บริการของทีมงานเลขานุการผู้บริหาร พบว่า ด้านการบริการด้วยใจ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Badara et al. (2013 อ้างถึงใน บุญฤทธิ์หวังดี, 2560:28) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและการประกันเป็นปัจจัยบ่งชี้ที่สำคัญของความภักดีของลูกค้า พบว่า ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจเมื่อนักงานธนาคารมีการตอบสนองการให้บริการที่รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ลูกค้าประจำของธนาคารอิสลามไนจีเรียให้ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติของธนาคาร

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าสถานที่ที่มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ เป็นระเบียบ สะอาด และสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นสัดส่วน และภูมิทัศน์ที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำให้คำตอบที่เข้าใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีวิสัยทัศน์ และครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558:85) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ระบบการบริการสภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ และความสะดวกในการบริการ นักศึกษามีสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557:104) ได้ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจที่ได้รับบริการอำนวยความสะดวก ความสะอาด และภูมิทัศน์ที่เหมาะสม

ผลการเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เพราะว่าคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และนักศึกษา ซึ่งจะต้องมีความพร้อมเสมอที่จะให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้รับบริการในการบริการที่จะตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น การบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติกับนักศึกษาทุกคนทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จึงทำให้ไม่พบความแตกต่างของนักศึกษาหลักสูตรทันตแพทยศาสตรบัณฑิต และนักศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งขัดแย้งกับ อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และณัฏฐ์ กุฬิสร์ (2554:18) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นกิจกรรมหรืองานที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถแบ่งแยกได้ ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งก็แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นไป ได้ยาก และการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน

ผลการเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามเพศ พบว่า เพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เพราะว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา ความเชื่อ ความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของเพศชายและเพศหญิงไว้ต่างกัน เพศหญิงส่วนใหญ่มีหน้าที่ดูแลสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว มีความสนใจในรายละเอียดของการบริการที่ได้รับมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานที่ดีที่สุด จากการวิจัยครั้งนี้เพศชายมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2557:103) ได้ศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พบว่า เพศแตกต่างกันมีความคาดหวัง ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557:76) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เพราะว่าช่วงอายุ 22-23 ปีส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์ประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารน้อยกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จึงสามารถบ่งบอกถึงการรับบริการจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมานี้เนื่องมาจากความแปรปรวนของการให้บริการทั้งจากความแปรปรวนของเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่าง ๆ จะเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ให้บริการ ดังนั้น การให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการที่แตกต่างกัน การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการบริการได้ และการให้บริการจะขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์ (2551:12-14) ได้กล่าวว่า การบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการเป็นกิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถสัมผัสได้ การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน และการบริการจะเปลี่ยนไปตามผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมที่อาจมาจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม ผู้ให้บริการมีการบริการที่หลากหลายและผู้รับบริการก็มีจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการที่แตกต่างกันไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาทันตแพทยศาสตรชั้นปี 3 จำนวน 102 คน (ร้อยละ 23) เพศหญิงจำนวน 288 คน (ร้อยละ 64.9) ช่วงอายุ 22-23 ปีจำนวน 155 คน (ร้อยละ 34.9) โดยภาพรวมแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการ เพศ อายุ มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p>0.05$)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ได้ทราบระดับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำผลมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่อง และมีประโยชน์ต่อภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ ต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรกำหนดเวลาในการให้บริการ ปัจจุบันบุคลากรประสบปัญหาอย่างมากเนื่องจากนักศึกษาสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาเป็นส่วนตัวและบ่อยครั้งที่นักศึกษาติดต่อนอกเวลาราชการและเมื่อบุคลากรชี้แจงนักศึกษา ก็จะแสดงท่าทางไม่พอใจ เช่น เวลารับประทานกลางวันนักศึกษาเข้ามาติดต่อถึงห้องอาหารแจ้งว่าเข้ามาส่งงานให้อาจารย์ มาขอรับบัตรคนไข้ ส่งงานแลป รับสมุด requirement รับเอกสารสอบวิทยานิพนธ์ จะต้องใช้เวลานานมาก การให้บริการเท่าเทียมกันทุกคนแต่เนื่องจากนักศึกษามีจำนวนมากบางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างสมบูรณ์ จึงต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างและทุกคนได้ ซึ่งนักศึกษาที่มาติดต่อมีความหลากหลายบางครั้งการให้บริการทำให้เกิดปัญหา

2. ผู้บริหารควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในการกำหนดนโยบายพัฒนา ปรับปรุง วางแผนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของภาควิชาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริการให้เกิดความคล่องตัว ให้กับบุคลากรมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีต่อนักศึกษาที่สามารถสร้างความประทับใจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาที่สะดวกและรวดเร็ว

3. ควรกำหนดแผนด้านบุคลากร เริ่มตั้งแต่วิธีการสรรหาบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านการบริการให้มี

ใจรักในงานบริการ กำหนดเพิ่มในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้มีใจรักในการให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ และใช้ประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือวัดแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มี 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งด้านนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด ผู้วิจัยนำผลการวิจัยเสนอหัวหน้าภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขโดยการปรับเปลี่ยนการให้บริการและนำไปประกอบการวางแผนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการสร้างช่องทางการให้บริการแบบใหม่ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ แท็บเล็ต (Tablet) โน้ตบุ๊ก (Notebook) โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (Smart phone) อินเทอร์เน็ต (Internet) ใช้สื่อ Social ผ่านอุปกรณ์ที่มี Wi-Fi ให้กับนักศึกษา เพื่อให้เข้าถึงการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งหลังจากการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำไปปฏิบัติงานทำให้ระบบการบริการเกิดความคล่องตัว บุคลากรมีพฤติกรรมและทัศนคติที่ดีต่อนักศึกษาทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการบริการมากยิ่งขึ้น

5. ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นจะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและทำความเข้าใจลักษณะของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพราะคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาในสถานศึกษา นักศึกษาจะรู้สึกประทับใจและเกิดความรู้สึกชื่นชมภาควิชา เมื่อได้รับคุณภาพการให้บริการที่ดีและตรงตามวัตถุประสงค์ที่มาติดต่อนักศึกษา ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ การบริการผู้ป่วย และงานในด้านอื่น ๆ บุคลากรทุกคนในภาควิชาควรให้ความร่วมมือร่วมแรงและร่วมใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อขับเคลื่อนคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับภาควิชาทำให้คุณภาพการให้บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของภาควิชา โดยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักศึกษา เพราะว่่านักศึกษาทุกคนถือเป็น

สิ่งสำคัญที่สะท้อนการให้บริการจะได้นำไปจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยทุกด้านจะอยู่ในระดับมากที่สุดบุคลากรก็ควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ทพ.ชลธชา ห่านริตติชัย หัวหน้าภาควิชาทันตกรรมหัตถการและวิทยาเอ็นโดดอนต์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย ทำให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานีปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2559. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2557). ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ณัฐนันท์ พงศ์จิระวงศ์. (2557). การรับรู้คุณภาพบริการ และความพึงพอใจในการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการ กรณีศึกษานักท่องเที่ยวในสวนสัตว์เชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).

- ตรีเพชร อำเมือง. (2555). กระบวนการให้บริการของทีมเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561, จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (ฉบับปรับปรุงใหม่) พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร. บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- บุญฤทธิ์ หวังดี. (2560). ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปณณวัชร พัทธราลัย. (2559). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. สืบค้นเมื่อวันที่ วันที่ 31 มีนาคม 2561, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าอินเทอร์เน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์จันทบุรี. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.

(มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ.

กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับการตลาด

บริการ. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค.

ศิริชัย พงษ์วิชัย.(2557). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 24

กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และณัฏช์ กุลิสร์. (2554).

คุณภาพการให้บริการ และความภักดีด้าน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อ

การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการแพทย์ใน

เขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต.