



คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

FACULTY OF DENTISTRY KHON KAEN UNIVERSITY

ผลงานเชิงวิเคราะห์

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติ
ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



FACULTY OF DENTISTRY
KHONKAEN UNIVERSITY

นางสาวชุติกาญจน์ พลซึกซ้าย
นักวิเทศสัมพันธ์ ปฏิบัติการ

งานวิจัย บัณฑิตศึกษา และวิเทศสัมพันธ์
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

ผลงานวิเคราะห์เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลที่ได้ไปหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเกิดประโยชน์ต่อคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และผู้บริหารส่วนที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการการศึกษาและวิชาการ และสามารถพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชุตติกาญจน์ พลซึกซ่าย

ผู้จัดทำ

กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำนิยามศัพท์	3
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	17
3.1 รูปแบบการศึกษา	17
3.2 กลุ่มเป้าหมาย	17
3.3 ขั้นตอนการศึกษา	17
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาชาวต่างชาติ ระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	21
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติ ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อ การให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	31
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ	34
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	34
5.2 สรุปผลการศึกษา	34
5.3 อภิปรายผล	35
5.4 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	38
5.5 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย	38
5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	42

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	21
ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการทางวิชาการ	22
ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการทางวิจัย	25
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	26
ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านอาจารย์ผู้สอน	27
ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	29
ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา	30
ตารางที่ 8 แสดงผลสรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติ ระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	37

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นศูนย์รวมทางความคิด สติปัญญาของสังคม และเป็นศูนย์รวม การศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยึดมั่นในความเป็นเลิศทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กับนานาชาติประเทศทั่วโลกเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยี ดังนั้นจึงได้กำหนดแผน ยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559-2562 โดยมีเป้าหมาย เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก (World Class Research University) และเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีอัตลักษณ์ มีคุณภาพมาตรฐานความเป็นเลิศ มีบทบาทในการชี้นำ ตอบสนองความต้องการและเดือนสติของสังคม เป็นที่ยอมรับของสังคมในระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับชาติ และนานาชาติ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำอันดับ 1 ใน 3 ของ ประเทศ อันดับ 1 ใน 80 และ 1 ใน 400 ของโลกภายใต้เสาหลัก (Strategic Pillar) 4 เสาหลัก คือ 1) Green and Smart Campus เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างชาญฉลาดที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 2) Excellence Academy เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลป วิทยาการ 3) Culture and Care Community เป็นองค์กรที่มีความห่วงใยและดูแลชุมชน รวมทั้งส่งเสริม ศิลปะและวัฒนธรรม 4) Creative Economy and Society เป็นองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ตามพันธกิจ สู่การพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมเชิงสร้างสรรค์ และเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยได้ กำหนดแผนยุทธศาสตร์รวมทั้งสิ้น 10 ยุทธศาสตร์ โดยมีขอบข่ายและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี (กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2559)

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ตาม พันธกิจสู่การพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมเชิงสร้างสรรค์ และเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว โดยมี วิสัยทัศน์คือ “โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน” (A Great Dental School for All) และมี เป้าหมาย “บรรลุวิสัยทัศน์ในปี พ.ศ.2567” ซึ่งมีการร่วมมือกันในการบริหารงานคณะฯ ทั้งสายผู้สอนและ สายสนับสนุนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ งานวิจัย บัณฑิตศึกษา และวิเทศสัมพันธ์ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่ง ที่ให้ การสนับสนุนและให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคณะฯ เช่น ข้อมูลด้านการทำวิจัยของนักศึกษา ทุนการศึกษาของคณาจารย์และนักศึกษา ด้านนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และด้านงานวิเทศสัมพันธ์ ปัจจุบันจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่มาศึกษาในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับ บัณฑิตศึกษาหรือรูปแบบนักศึกษาเต็มเวลา (Full-time student) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนักวิเทศ สัมพันธ์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประสานงานกับนักศึกษาชาวต่างชาติของคณะทันตแพทยศาสตร์

จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่สำคัญสำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติในหลากหลายมิติ เช่น สภาพแวดล้อม ชีวิตความเป็นอยู่ การเรียนการสอน และความคาดหวังของนักศึกษาชาวต่างชาติต่อคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นต้น ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการต่างประเทศของคณะทันตแพทยศาสตร์ และเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจด้านผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ และสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับนานาชาติและตัวชี้วัดด้านจำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติที่เข้ามาศึกษาในคณะทันตแพทยศาสตร์ ความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อประสบการณ์ในคณะทันตแพทยศาสตร์ และจำนวนผลงานวิจัยที่เกิดจากความร่วมมือที่ทำร่วมกับต่างประเทศ รวมถึงการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (MOU) ซึ่งนำไปสู่การทำกิจกรรมด้านการต่างประเทศ ทำให้คณะเป็นที่รู้จักในระดับสากล ทำให้เพิ่มจำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติและเพิ่มผลงานวิจัยกับสถาบันต่างประเทศ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะจัดทำผลงานวิเคราะห์เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาในการปฏิบัติงานประจำ และนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหารคณะฯ เพื่อนำไปหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ตามเป้าประสงค์การดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ว่า “มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก”

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้ไปหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.2.3 เพื่อนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหาร ในการเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา (Full-time student) จำนวน 23 คน ทั้งศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบัน ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบคุณภาพการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากผลการตอบแบบสำรวจของนักศึกษาชาวต่างชาติ

1.4.2 ผู้บริหารได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาการให้บริการของบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีคุณภาพมากขึ้น

1.4.3 สามารถเพิ่มจำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติได้ จากคุณภาพการให้บริการที่เป็นที่ยอมรับได้ในระดับสากล

1.5 คำนิยามศัพท์

1.5.1 คณะทันตแพทยศาสตร์	หมายถึง	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.5.2 นักศึกษาชาวต่างชาติ	หมายถึง	นักศึกษาที่ถือสัญชาติอื่นนอกราชอาณาจักรไทย
1.5.3 ระดับบัณฑิตศึกษา	หมายถึง	นักศึกษาที่ ศึกษาในหลักสูตรหลังปริญญา (ปริญญาโท-เอก) ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.5.4 ความคาดหวัง	หมายถึง	ความต้องการหรือการคาดการณ์ว่าจะได้รับการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.5.5 ความพึงพอใจ	หมายถึง	การตอบสนองความต้องการ ความรู้สึก ที่ได้รับการให้บริการ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
1.5.6 KCU Scholarship for ASEAN and GMS Countries	หมายถึง	ทุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนทุนให้แก่นักศึกษาที่มาจากประเทศลาว เวียดนาม กัมพูชา พม่า มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน และ จีนตอนใต้

1.5.7 Memorandum of Understanding (MOU)	หมายถึง ข้อตกลงความร่วมมือเพื่อดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน การวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี การให้บริการทางวิชาการ และการแลกเปลี่ยน ศิลปะและวัฒนธรรม หรือกิจกรรมทางวิชาการอื่น ๆ ที่สภาสถาบันอุดมศึกษาไทยเห็นควรดำเนินการ ความตกลงร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา ต่างประเทศ ทั้งในลักษณะทวิภาคี และพหุภาคี
1.5.8 การให้บริการ	หมายถึง การให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ ดังนี้ ด้าน วิชาการ, ด้านการวิจัย, ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่, ด้านอาจารย์ผู้สอน, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความคาดหวังหลังสำเร็จ การศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิเคราะห์ เพื่อใช้ประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียวแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมาย ความคาดหวัง ดังนี้

สุนีย์ เจริญกุล (2543) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือ การคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตนและสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป

วิชชุดา งามปลอด (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่ บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นไป

Mondy และคณะ (อ้างถึงในพิสิฐ มหามงคล, 2546) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

Hersey and Blanchard (อ้างถึงใน ฌนชก กาลังเกื้อ, 2541) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติที่เหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น และคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะเอกบุคคลต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่น โดยอาศัยประสบการณ์วิจารณ์ญาณ หรือจิตใต้สำนึก ของบุคคลนั้นที่ยังไม่เกิดขึ้นแต่จะเกิดขึ้นในภายหน้าหรือในอนาคต หากความคาดหวังได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านบวก หากความหวังได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านลบของบุคคลนั้น

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

Vroom (1964) กล่าวว่าโดยปกติคนจะพยายามที่จะได้ประโยชน์สูงสุด คนเราจะมี ทางเลือกหลายทาง และเขาก็จะเลือกทางที่เขาเชื่อว่าจะทำให้เขาได้รับรางวัลซึ่งต้องการมากที่สุด เช่น การไปทำงานกับการอยู่บ้าน ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน เขาก็จะเลือกการไม่ไปทำงาน เพราะคาดว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน

องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่ 2 ประเด็น คือ

1. การคาดหมายล่วงหน้าว่าจะมีสิ่งใดเกิดขึ้นบ้างในการที่เขาเลือกกระทำเช่นนั้นเป็นการประมาณการล่วงหน้าถึงความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้น

2. ทฤษฎีนี้จะรวมถึง 2 ปัจจัย สำคัญ คือ

2.1 ความคาดหวังในอัตราประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น (Expectancy)

2.2 คุณค่าหรือความพอใจหรือความชอบที่มีต่ออัตราประโยชน์นั้น (Valences)

ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง คนจะเลือกทำงานที่จะนำมาซึ่งรางวัลให้เขามากที่สุด ขณะที่ทฤษฎีความเสมอภาคทำนายว่าระดับความสามารถที่จะใช้นั้นขึ้นอยู่กับระดับของความเป็นธรรมของรางวัลที่ได้รับ

ฉะนั้น จึงมีข้อควรคำนึง 2 ประการ คือ

1. องค์การจะต้องให้รางวัลแก่คนด้วยความเป็นธรรมเมื่อคนรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมเขาก็จะไม่พอใจ อาจจะลดความพยายามหรือลาออกจากงาน

2. สิ่งสำคัญในการพิจารณาถึงความเท่าเทียมกันนั้น คนงานจะมองดูรางวัลในลักษณะเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ มากกว่าที่จะใช้เกณฑ์ของตนเองคนเดียว กล่าวคือ องค์การมิใช่จะให้ความสำคัญที่ว่าคนเราจะต้องการรางวัลแค่ไหน หากแต่องค์การจะต้องคำนึงว่าคนเราต้องการรางวัลแค่ไหน

ไหนเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ซึ่งทำงานเช่นเดียวกับเขา ความสำคัญจึงอยู่ที่การเปรียบเทียบเชิงสังคม หรือเปรียบเทียบระหว่างบุคคลไม่ใช่จำนวนเงินสุทธิที่เขาได้รับ

Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2538) ได้ให้ข้อเสนอว่าคนงานมีเป้าหมายที่แน่นอน ซึ่งเขา เป็นผู้ตั้งขึ้นเอง และเป้าหมายนั้น มีอิทธิพลต่อการทำ งาน คือการกาหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. Intention or conscious goals หมายถึง เป้าหมายของบุคคลที่จะบอกให้รู้ว่าเขากำลัง ต้องการอะไร (ยิงเป้าไหน)

2. Task goals หมายถึง มาตรฐานในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นอันเดียวกับ Goals ก็ได้

3. Goal acceptance หมายถึง Degree ซึ่งทำให้ Task goal กลายเป็น Conscious goal

4. Goal commitment หมายถึง จา นวนของผลกำลังที่เขาใช้ไปเพื่อบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีนี้ให้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่าเป้าหมายที่ยากดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ดังนั้น จึงคาดหวังได้ว่าการมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายจะช่วยให้เขา ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเป็นเป้าหมายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดแต่ฝ่ายเดียว เพราะการมีส่วนร่วม ควรจะเพิ่ม Commitment และ Acceptance ซึ่งปรากฏว่าเป้าหมายที่กำหนดโดยบุคคลจะมีพลัง มากกว่าเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายที่มีผลกระทบต่อ Intention ของบุคคลก็เป็นสิ่งสำคัญตลอดจน เป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง (Specific) และชัดเจนนั้นมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ ส่วนเป้าหมายรวม (General goal) เช่น “Do your best” จะไม่บรรลุผล

ทฤษฎีนี้จึงแตกต่างจากทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีความเสมอภาค กล่าวคือ Locke (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2538: 381-382) ให้ข้อคิดว่า แม้สิ่งจูงใจหรือรางวัลจะมีผลต่อ การยอมรับและการ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานก็ตาม แต่ก็มีปัจจัยสำคัญ เป้าหมายต่างหากที่เป็นปัจจัยสำคัญ การ ที่คนเราจะเปรียบเทียบผลตอบแทนของเขากับคนอื่น ๆ หรือการคาดหวังจะได้รับผลตอบแทนสูงสุด ก็ ต่อเมื่อสิ่งเหล่านั้นมีผลต่อเป้าหมาย เป้าหมายยังเป็นสาเหตุของแรงจูงใจ มิใช่รางวัลเป็นสาเหตุดังที่เข้าใจ

สรุปได้ว่า 1.ความคาดหวัง หมายถึงสิ่งที่คิดก่อนมารับบริการหรือความคิดเห็นของบุคคล เกี่ยวกับการให้บริการก่อนที่จะได้รับบริการจริง 2.ความแตกต่างของความคาดหวังของบุคคล เกิดจาก ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวัง จะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่ต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ธนพร ชุมวรรฐายี (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการ เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Vroom (อ้างถึงใน มัลลิกา เกื้อปัญญา, 2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถ interchangeable ได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความ พึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จริวิทย์ เดชจรัสศรี (2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นมีผลต่อบุคคล มากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบ ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่า ทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulator) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาวงจรทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจ ของ Oskamps (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541) คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้ คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล Oskamps

กล่าวว่า การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต้องงาน 3 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories)
2. ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และ
3. ทฤษฎีคุณค่า (Value theories)

สรุปได้ว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมี 4 ปัจจัย คือ 1. ตัวลักษณะงาน 2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

กิติมา ปรีดีติลล (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการ แสดงออก

ชวิณี เดชจินดา (2530) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่งความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการโดยมีปัจจัยเกี่ยวเนื่องจากความต้องการพื้นฐานของผู้ที่มารับบริการตอบสนองต่อสิ่งเร้าของสถานบริการมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกในด้านบวก ซึ่งเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งและความรู้สึกในด้านลบ ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ที่มารับบริการไม่ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายดังที่คาดหวังไว้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจบริการประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันโดยเฉพะอย่างยิ่งเมื่อทุกธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการทั้งการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการรายเดิม และทำให้เกิดผู้รับบริการรายใหม่อีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ดังนี้

2.3.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คำว่าคุณภาพบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service Quality ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึงลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ Parasuraman and Berry (อ้างถึงใน ธีรานูช ตรีรัตน์, 2550) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าในบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการว่าตรงหรือเหนือความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ลูกค้าจึงเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการบริการที่นำมาเสนอโดยพนักงานของธุรกิจนั้น ๆ

บุศยรัตน์ คู่เทียม (2548) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง การจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

วริษรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

Johnston, Lloyd-Walker and Cheung (อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Bitner and Hubbert (อ้างถึงใน นฤมล พุกขศิลป์, 2546) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กร และบริการต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศ หรือมีคุณภาพต่ำ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับ ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

2.3.2 หลักการและแนวทางการให้บริการ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเนื่องจากความไม่แน่นอนของการผลิตงานบริการ และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการ และแนวทางการให้บริการไว้ หลากหลาย ดังนี้

เทือน ทองแก้ว (2550) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่ดีคือ การมีหัวใจให้บริการ (Service mind) ซึ่งหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การ สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่ เขาต้องการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการต่างก็พบว่าแค่มี หัวใจให้บริการ (Service mind) ยังไม่เพียงพอจึงเป็นที่มาของแนวคิด Service self หรือ “ชีวิตแห่ง การบริการ” โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าชีวิตของบุคคลประกอบด้วยร่างกายและจิตใจการที่จิตใจพร้อมจะให้บริการเพียงอย่างเดียวในขณะที่ร่างกายไม่พร้อม ก็ไม่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่ดี ให้แก่ผู้รับบริการได้ แนวคิด

Service self จึงนำร่างกายและจิตใจให้บริการมาผนวกกันเข้าเป็นชีวิตแห่งการบริการ ซึ่งหมายถึงทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะทำงานรับใช้ผู้อื่น มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่สะอาด การพูดจาไพเราะ และมีใจรักการให้บริการ รักและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ตลอดจนเต็มใจที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญในการสร้าง จิตใจบริการ มีดังนี้

1. การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบง่าย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อน มีป้ายบอกสถานที่ มีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน ผู้รับบริการ สามารถอ่าน หรือติดต่อกับตนเองได้ไม่ต้องถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

2. เต็มใจให้บริการไม่ปฏิบัติงานอย่างเสียไม่ได้และต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต

4. ไม่นิ่งดูตาย มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการคิดหาช่องทางที่จะรับใช้ผู้รับบริการอยู่เสมอ คาดเดาความต้องการของผู้รับบริการได้ และให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการบอกให้ทำ

5. รู้สึกอย่างแรงกล้าและลึกซึ้งถึงความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพราะความรู้สึกเช่นนี้จะก่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นได้เอง

6. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจโดยการเริ่มทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร

7. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์การตั้งแต่การต้อนรับหรือ การรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและเทคนิควิธีในการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์การทราบเพื่อช่วยให้บริการคือ การสร้างน้ำใจที่จะให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์การไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการนอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร และเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

10. การติดตามประเมินผลและมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผล สะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือ ภายใน 1 วัน เป็นต้น

Bonnie Knutson (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551) อาจารย์จากคณะ การบริการแห่ง มหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ให้หลัก 10 ประการในการบริการไว้ ดังนี้

1. ตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลาว่า ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุดเป็นผู้มีอำนาจซื้อและมีความต้องการรับบริการ หากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีก็ย่อมนำมาซึ่งรายได้ อีกทั้งยังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง การบอกปากต่อปากอีกด้วย

2. สร้างความประทับใจแรกความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใด ๆ ที่เกิดตามมาจากมีความรุนแรงน้อยลง แต่หากความประทับใจแรกไม่ดี ไม่ว่าจะการบริการต่อ ๆ มาจะดีเพียงใด ก็ยากที่จะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการได้

3. เต็มเต็มความต้องการของผู้รับบริการ เพราะความต้องการของผู้รับบริการ คือ งานของผู้ให้บริการ

4. ทำให้ผู้รับบริการออกแรงน้อยที่สุด เพราะการบริการคือการให้ทั้งความสะดวกและความสบายกับผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกสบายต่อเมื่อไม่ต้องออกแรงทำอะไร ๆ หน้าที่ออกแรงจึงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการ

5. ช่วยการตัดสินใจของผู้รับบริการแต่ไม่ควรครอบงำการตัดสินใจ ในระหว่างรับบริการ ผู้รับบริการอาจไม่สามารถตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้โดยอาจสอบถามหรือขอความเห็นจากผู้ให้บริการ จึงมีหน้าที่ให้ข้อมูลมากที่สุดและควรปล่อยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจเลือกเอง

6. มองจากมุมมองของผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการว่าผู้รับบริการรู้สึกอย่างไร

7. ควบคุมเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด

8. สร้างความทรงจำที่จะทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาอีกโดยต้องมีสิ่งพิเศษ (Something Extra) ที่อาจอยู่ในรูปสิ่งของหรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่ง

9. ผู้รับบริการจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอรวมทั้งจะบอกต่อกับคนอื่นด้วย จึงเป็นความเสี่ยง หากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการที่ประทับใจ

10. มองผู้รับบริการเป็นเจ้าหน้าที่ที่ต้องตอบแทนด้วยบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตรงตามกำหนดหรือให้บริการ ได้ทันกำหนด

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน เพื่อมุ่งประโยชน์ทั้งผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจและตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างเสมอภาค
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่าผู้ให้บริการต้องพยายามตรวจสอบโดยตอบคำถามต่อไปนี้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องชี้วัดว่าคุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม หรือดีเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือไม่อย่างไร

1. ให้บริการตรงเวลา
2. ยืดหยุ่นและอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
3. คาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้
4. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. จัดการอย่างเป็นระบบและทำงานได้เสร็จตามที่วางไว้
6. ช่วยเหลือตามคำร้องขอของลูกค้าได้ทันท่วงที
7. แสดงทัศนคติเชิงบวกเมื่อเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบาก
8. มีบุคลิกภาพเหมาะสม สื่อสารทางกายอย่างมีประสิทธิภาพเมื่ออยู่กับลูกค้า
9. เข้าใจลูกค้าได้ชัดเจน
10. รับมือลูกค้าที่ฉุนเฉียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชัยเสกฐ์ พรหมศรี (2549) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องระลึกไว้เสมอขณะปฏิบัติหน้าที่ คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐาน 4 ประการประกอบด้วย

1. ได้รับความเข้าใจ ซึ่งความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการเป็นเรื่องยากเพราะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคน แต่ถ้าตอบสนองได้โอกาสที่ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการหรือแนะนำบอกต่อก็มีสูงขึ้น

2. รู้สึกได้ถึงการต้อนรับเป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่การทักทายผู้รับบริการเป็นสิ่งจำเป็นมากและต้องแสดงออกจากใจ รวมทั้งต้องเสนอตัวให้ความช่วยเหลือ

3. ได้รับความสะดวกสบาย เพราะความสะดวกสบายเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ โดยเฉพาะเมื่อใช้บริการจากผู้ประกอบการก็ยิ่งคาดหวังว่าจะได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มกำลังความสามารถ นอกจากนั้น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานประกอบการก็ต้องอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

4. ได้รับความสำคัญ ผู้รับบริการต้องการได้รับความสำคัญและแตกต่างเมื่อเข้าไปใช้บริการ สรุปได้ว่า หลักการและแนวทางการให้บริการที่ดีนั้น ต้องถูกต้องครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์รวดเร็วตรงตามกำหนด สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ สร้างความประทับใจและความทรงจำที่ดีให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการจะต้องมีหัวใจและร่างกายที่พร้อมจะให้บริการ ตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือให้ความกระจ่าง อำนวยความสะดวก เต็มเต็มความต้องการ และรบกวนเวลาผู้รับบริการให้น้อยที่สุด พร้อมทั้งต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารและเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดีมีการติดตามประเมินผล และมีมาตรการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 3 หลักสูตร 4 ปี สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศนและวิทยุกระจายเสียง โดยมีความถี่ในการใช้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา 1-2 ครั้ง/ เดือน มีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา โดยงานกิจกรรมนักศึกษาพบว่ามีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความมีอัธยาศัยไมตรี และมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความ

เชื่อมั่น/ไว้วางใจ ส่วนงานทะเบียนนักศึกษาพบว่า มีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สุกัญญา โภคา (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี และเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2. ลักษณะของปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่ออ่านหนังสือเตรียมสอบ มีประเภทของบริการที่รับบริการเพื่อรับบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มีความถี่ในการเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน และเข้ามาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่างเวลา 12.00-16.30 น. 3. ระดับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีระดับคุณภาพบริการสูงเป็นอันดับที่หนึ่ง และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับคุณภาพบริการเป็นอันดับท้ายสุด และ 4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการรับบริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ประเภทของบริการที่รับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และช่วงวันและเวลาที่มาใช้บริการ พบว่าส่งผลต่อคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ จันทร์พุด (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการศึกษา วิทยาเขตที่ศึกษาอยู่ คณะวิชา อาชีพ รายได้ พบว่า มีความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน

ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 4. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 5. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน 6. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

ในการศึกษาวิเคราะห์ เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ ผู้ศึกษาได้มีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 รูปแบบการศึกษา

ทำการศึกษาโดยใช้แบบสำรวจ Google Form เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา (Full-time student) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 23 คน จาก 6 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ราชอาณาจักรภูฏาน ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐประชาชนจีน

3.3 ขั้นตอนการศึกษา

3.3.1 รับนโยบายและรับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในการศึกษาหัวข้อดังกล่าวนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและสถาบัน

3.3.2 ศึกษาองค์ความรู้ เอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.3 รวบรวมข้อมูลเพื่อออกแบบแบบสำรวจออนไลน์ (Google form) และส่งให้นักศึกษาชาวต่างชาติตอบแบบสำรวจทาง email

3.3.4 สรุปผลการตอบแบบสำรวจและอภิปรายผล

3.3.5 นำผลการศึกษานำเสนอต่อผู้บริหาร

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยคำถามจะถามถึงระดับการใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และประเทศ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. การบริการทางวิชาการ
2. การบริการทางวิจัย
3. การบริการของเจ้าหน้าที่
4. อาจารย์ผู้สอน
5. สิ่งอำนวยความสะดวก
6. ความคาดหวังหลังสำเร็จการศึกษา

ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดค่า คะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับคะแนน

- 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ผู้ศึกษาถือว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสำรวจของผู้ให้ข้อมูลอยู่ในช่วงใด ก็แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับนั้น ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Best (1970) มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา Content Analysis จากโปรแกรมสำเร็จรูป Google form และ Excel

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษางานวิเคราะห์เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ศึกษาได้รวบรวมจากการตอบแบบสำรวจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 23 คน นำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบ คำบรรยาย มีทั้งหมด 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่	ปัจจัยส่วนบุคคล ประเทศ	เพศ		ระดับการศึกษา		รวม	
		ชาย	หญิง	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	จำนวน	ร้อยละ
1	สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	2	0	2	0	2	8.7
2	ราชอาณาจักรกัมพูชา	4	0	4	0	4	17.3
3	ราชอาณาจักรภูฎาน	1	1	2	0	2	8.7
4	สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	1	2	1	2	3	13
5	สาธารณรัฐประชาชนจีน	1	0	0	1	1	4.3
6	สาธารณรัฐฟิลิปปินส์	4	7	10	1	11	48
รวม		13	10	19	4	23	100
ร้อยละ		56.52	43.48	82.61	17.39	100	

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษาจากประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและราชอาณาจักรภูฎาน จำนวน 2 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และ สาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

เพศของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการทางวิชาการ ด้านบริการทางวิจัย ด้านเจ้าหน้าที่งานบริการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และด้านความคาดหวังหลังสำเร็จการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการทางวิชาการ

Academic Services การบริการทางวิชาการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.1 Library has adequate space and facility is up-to-date./ ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอ และอุปกรณ์ในห้องทันสมัย	4.78	0.42	มากที่สุด	4.48	0.51	มาก
1.2 Books are adequate and up-to-date./ ตำรามีจำนวนเพียงพอและทันสมัย	4.48	0.51	มาก	4.26	0.62	มาก
1.3 Journals are adequate and up-to-date./ วารสารวิชาการมีจำนวนเพียงพอและทันสมัย	4.57	0.51	มากที่สุด	4.43	0.66	มาก
1.4 E-Journals are adequate and up-to-date./ วารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอและทันสมัย	4.74	0.45	มากที่สุด	4.48	0.59	มาก

Academic Services การบริการทางวิชาการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.5 Dental Laboratory and facilities are sufficient and up-to-date./ ห้องปฏิบัติการทันตกรรม และอุปกรณ์ในห้องเพียงพอและมีความทันสมัย	4.61	0.58	มากที่สุด	4.22	0.60	มาก
1.6 Clinic and facilities are sufficient and up-to-date./ คลินิกทันตกรรม และอุปกรณ์ในคลินิกเพียงพอและมีความทันสมัย	4.74	0.45	มากที่สุด	4.39	0.50	มาก
1.7 Lecture rooms and facilities are sufficient and up-to-date./ ห้องเรียนและอุปกรณ์ในห้องเพียงพอและมีความทันสมัย	4.52	0.67	มากที่สุด	4.39	0.66	มาก
1.8 Sufficient funding for KKU scholarship provided./ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทุนสนับสนุนที่เพียงพอ	4.09	0.73	มาก	4.35	0.71	มาก
1.9 Ability to graduate within the program time-frame./ เรียนจบตามระยะเวลาของหลักสูตร	3.87	0.92	มาก	4.22	1.00	มาก
รวม	4.49	0.58	มาก	4.36	0.65	มาก

จากตารางที่ 2 ส่วนของความคาดหวังด้านการบริการทางวิชาการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.58)

เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอและอุปกรณ์ในห้องทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ คลินิกทันตกรรมและอุปกรณ์ในคลินิกเพียงพอและมีความทันสมัย และวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอและทันสมัย อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.45) ห้องปฏิบัติการทันตกรรม และอุปกรณ์ในห้อง

เพียงพอและมีความทันสมัย อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.58) วารสารวิชาการมีจำนวนเพียงพอ และทันสมัย อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.51) ห้องเรียนและอุปกรณ์ในห้อง เพียงพอและมีความทันสมัย อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.67) ตำรามีจำนวนเพียงพอและทันสมัยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.51) มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทุนสนับสนุนที่เพียงพอ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.73) และเรียนจบตามระยะเวลาของหลักสูตร อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.65)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอและอุปกรณ์ในห้องทันสมัย และวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอและทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.51 และ $\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ วารสารวิชาการมีจำนวนเพียงพอและทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.66) คลินิกทันตกรรมและอุปกรณ์ในคลินิกเพียงพอและมีความทันสมัย และห้องเรียนและอุปกรณ์ในห้องเพียงพอและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.50 และ $\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.66) มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทุนสนับสนุนที่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.71) ตำรามีจำนวนเพียงพอและทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.62) ห้องปฏิบัติการทันตกรรม และเรียนจบตามระยะเวลาของหลักสูตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.61 และ $\bar{x} = 4.22$, S.D. = 1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการทางวิจัย

Research Services การบริการทางวิจัย	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
2.1 Research laboratory has adequate space./ ห้องปฏิบัติการวิจัยมีพื้นที่เพียงพอ	4.26	0.69	มาก	4.57	0.73	มากที่สุด
2.2 Facilities in research lab. are adequate and up-to-date./ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการวิจัยมีความเพียงพอและทันสมัย	4.22	0.74	มาก	4.57	0.59	มากที่สุด
2.3 Sufficient research funding./ ทุนวิจัยเพียงพอ	4.39	0.66	มาก	4.39	0.94	มาก
2.4 Sufficient funding to support presentation in conferences./ ทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงานเพียงพอ	4.39	0.78	มาก	4.61	0.72	มากที่สุด
2.5 Sufficient funding for research publication. ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เพียงพอ	4.35	0.71	มาก	4.26	0.69	มาก
รวม	4.32	0.72	มาก	4.48	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 ส่วนของความคาดหวังต่อการบริการทางวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.72)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง ทุนวิจัยเพียงพอ และทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงานเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.66 และ $\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.71) ห้องปฏิบัติการวิจัยมีพื้นที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.69) และ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการวิจัยมีความเพียงพอและทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.73)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงานเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการวิจัย มีความเพียงพอและทันสมัย และ ห้องปฏิบัติการวิจัยมีพื้นที่เพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.59 และ $\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.73) ทุนวิจัยเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.94) และ ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

Services by Supporting Staff การบริการของเจ้าหน้าที่	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.1 Library (Librarians)./ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (บรรณารักษ์)	4.39	0.78	มาก	4.70	0.47	มากที่สุด
3.2 Research Laboratories./ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการวิจัย	4.39	0.72	มาก	4.57	0.59	มากที่สุด
3.3 Clinic Personnel./ เจ้าหน้าที่ในคลินิก	4.52	0.67	มากที่สุด	4.48	0.67	มาก
3.4 IT and Computer Unit./ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	4.17	0.78	มาก	4.35	0.71	มาก
3.5 Research, Graduate Studies and International Affairs Unit./ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์	4.52	0.59	มากที่สุด	4.78	0.52	มากที่สุด
รวม	4.40	0.71	มาก	4.57	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ในส่วนของความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.71)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์ และ เจ้าหน้าที่ในคลินิก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.59 และ $\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการวิจัย และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (บรรณารักษ์) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.72 และ $\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.78) และ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (บรรณารักษ์) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.47) เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการวิจัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.59) เจ้าหน้าที่ในคลินิก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.67) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านอาจารย์ผู้สอน

Lecturers อาจารย์ผู้สอน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
4.1 Consultation for academic concerns./ การให้คำปรึกษาด้านการเรียน	4.61	0.58	มากที่สุด	4.70	0.47	มากที่สุด
4.2 Consultation for general issues./ การให้คำปรึกษาด้านทั่วไป	4.57	0.66	มากที่สุด	4.61	0.66	มากที่สุด

Lecturers อาจารย์ผู้สอน	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
4.3 Extracurricular activities for supporting academics and careers path./ กิจกรรมพัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ	4.39	0.78	มาก	4.22	0.80	มาก
4.4 Lecturers have good skills and knowledge in each subject. / อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น	4.70	0.47	มากที่สุด	4.91	0.29	มากที่สุด
4.5 Lecturers' lesson and materials are well-prepared./ อาจารย์เตรียมความพร้อมสำหรับการสอนเป็นอย่างดี	4.61	0.58	มากที่สุด	4.65	0.57	มากที่สุด
รวม	4.57	0.62	มากที่สุด	4.62	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ในส่วนของความคาดหวังต่ออาจารย์ผู้สอน พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.62)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาด้านการเรียน และ อาจารย์เตรียมความพร้อมสำหรับการสอนเป็นอย่างดี อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.58) การให้คำปรึกษาด้านทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.66) และกิจกรรมพัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจต่ออาจารย์ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุดคือ อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาด้านการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.47) อาจารย์เตรียมความพร้อมสำหรับการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.57) การให้คำปรึกษาด้านทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.66) และกิจกรรมพัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

Other Facilities สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
5.1 Cafeteria (foods & drinks)/โรงอาหารและอาหาร	4.26	0.69	มาก	4.52	0.67	มากที่สุด
5.2 Toilets. ห้องน้ำ	4.09	0.85	มาก	4.39	0.78	มาก
5.3 Study / PG rooms and resting areas./ ห้องพักนักศึกษาและที่นั่งพัก	4.22	0.90	มาก	4.48	0.79	มาก
5.4 Internet and Wi-Fi Internet and Wi-Fi connections. / จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi	4.48	0.73	มาก	4.65	0.57	มากที่สุด
5.5 Faculty environment is comfortable and conducive to learning./ สภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความน่าอยู่และเหมาะแก่การเรียน	4.70	0.56	มากที่สุด	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	4.35	0.75	มาก	4.59	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ในส่วนของความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.75)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง สภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความน่าอยู่และเหมาะแก่การเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.73) โรงอาหารและอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.69) ห้องพักนักศึกษาและที่นั่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.90) และห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจของจำนวนนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.62)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความน่าอยู่และเหมาะแก่การเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi อยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.57) โรงอาหารและอาหาร อยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.67) ห้องพักนักศึกษาและที่นั่ง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.79) และ ห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา

Expectation after graduation ความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
6.1 Ability to get employed after graduation and be able to earn salary./ มีอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาและมีรายได้	4.61	0.58	มากที่สุด	4.70	0.56	มากที่สุด
6.2 Job stability./ ความมั่นคงในอาชีพ	4.78	0.42	มากที่สุด	4.74	0.45	มากที่สุด
6.3 Ability to run your own business/dental office./ มีสถานประกอบการของตนเอง	4.57	0.59	มากที่สุด	4.70	0.47	มากที่สุด
6.4 Ability to apply knowledge obtained to career and social benefits./ ประยุกต์ใช้ในอาชีพและสร้างประโยชน์ต่อสังคม	4.83	0.39	มากที่สุด	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	4.70	0.49	มากที่สุด	4.76	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ในส่วนของความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง ประยุกต์ใช้ในอาชีพ และสร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.42) มีอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาและมีรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.58) และมีสถานประกอบการของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ในส่วนของความพึงพอใจภายหลังสำเร็จการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ประยุกต์ใช้ในอาชีพ และสร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.45) มีสถานประกอบการของตนเอง และมีอาชีพหลังสำเร็จการศึกษา และมีรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.47 และ $\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสำรวจตอนที่ 2 สามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	ด้านการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา	มากที่สุด	มากที่สุด
2.	ด้านอาจารย์ผู้สอน	มากที่สุด	มากที่สุด
3.	ด้านการบริการวิชาการ	มาก	มาก
4.	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	มาก	มากที่สุด
5.	ด้านการบริการวิจัย	มาก	มาก
6.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	มาก	มากที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. If the MSc program can be 3 years.
2. Hope to have more English versions of the posts around the Faculty.
3. Please let the students know more clearly about funding for conference or reimbursement. We misunderstand and sometime can't reimburse because it's too late.
4. The services exceeded my expectations and I'm satisfied on how KKU-FOD took care of me. I really appreciate it a lot even up to this time.
5. I am very satisfied with KKU Faculty of Dentistry. Best years of my life as a student.

6. I suggest for international students, it will be useful if they are provided more Thai language classes to help them adapt easier to the environment and culture. This will also help them understand and treat their patients better. Also, for students, having any problems, maybe there should be informed who is the specific person they can go to when they need help whether in academics or in other matters related to their studies. Overall, I am extremely satisfied with my experience in the faculty.
7. Some facilities such as getting charts is quite difficult because the computer has no English option, same with other KKU web pages.
8. Everyone is very helpful and accommodating but sometimes there are clinical assistants that can't be bothered.
9. Improve facilities in the lecture room. Some staffs should improve their English.
10. There is always room for further improvements.
11. Since there seems to be an influx of foreign students, it would be better if general forms that we use on a day to day basis, such as patient forms, computer systems etc, have an option for English language. Also, in as much as the clinic staff and personnel are always helpful, the language barrier always gets in the way, hence, we also cannot provide the best service we want for the patient. I suggest to assign to each clinical department at least one staff that can converse with foreign students and help them out, in terms of materials, patient communication etc.
12. Thanks, the Dental Faculty very much for your great efforts to support all the international students.
13. The staff, teachers and assistant are very hands-on and accommodating to the needs and concerns of all international students. However, it would be easier for international students to adjust if instructions, handouts, or any written material provided has a corresponding English translation beside the Thai language. For instance, it is hard to fully understand the procedures provided, medical history and personal details of the patient since not all the details are translated in English. More often than not, the international students tend to overlook pertinent details or rely on the assistants and friends for assistance and guidance.

14. I have been supported everything from KKU very well. I would say that you are all perfect!
15. Hoping for KKU to be able to extend scholarship to students with valid reasons for extending enrollment beyond the prescribed period.
16. Provide longer time frame for research.
17. It would be of great help to have educational materials that can help in learning how to effectively communicate in Thai especially with regards to dental terms.
18. Most of the teachers are very supportive about emotional concerns of the students.
19. Lecturers and supporting staff are very kind to me and always help me in many problems like a second family.
20. Thank you, Faculty of Dentistry, KKU to accept me as your student. I more satisfied everything in KKU. One more thing about English language, I hope you should have documents and forms in English version. And it's quite difficult to communicate with patients at the beginning. Staff in clinics should communicate in English as well. It would be better if the school is able to extend the duration of program to 3 years, it will help students to graduate on time. Thank you very much.
21. Thank you, teachers, staff and classmates, for helping me to communicate and translate (Thai) with patients and some documents. KKU should provide guideline book for international students to know the procedures of studying, funding and etc. in English version. Thanks.

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

การศึกษา เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2. เพื่อนำผลที่ได้ไปหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาชาวต่างชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3. เพื่อนำเสนอผลการศึกษาต่อผู้บริหาร ในการเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประเทศ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ในหัวข้อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยเรียงลำดับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ

5.2 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

5.2.1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 23 คน เป็นนักศึกษาจากประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 48 เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 56.52 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61

5.2.2. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย สรุปผลการศึกษา 3 อันดับแรก จาก 6 ด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง

1) ความคาดหวังหลังสำเร็จการศึกษา มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุด คือ ประยุกต์ใช้ในอาชีพ และสร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ระดับมากที่สุด และในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ด้านความคาดหวังหลังสำเร็จการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ

2 อันดับสูงสุด คือ ประยุกต์ใช้ในอาชีพและสร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ระดับมากที่สุด

2) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุด คือ อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาด้านการเรียน และอาจารย์เตรียมความพร้อมสำหรับการสอนเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของความพึงพอใจ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุด คือ อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาด้านการเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านการบริการวิชาการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อสรุปผลการศึกษาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง 2 อันดับสูงสุด คือ ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอ และอุปกรณ์ในห้องทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ คลินิกทันตกรรมและอุปกรณ์ในคลินิกเพียงพอและมีความทันสมัย และวารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอ และทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ 2 อันดับสูงสุด คือ ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอและอุปกรณ์ในห้องทันสมัย และ วารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอและทันสมัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ วารสารวิชาการมีจำนวนเพียงพอและทันสมัยอยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ได้ให้คำแนะนำด้านการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ เพราะการสื่อสารสำคัญที่สุดที่จะทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่านักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่ามีจำนวนนักศึกษาชาวต่างชาติมาจากประเทศในภูมิภาคเอเชียและประเทศในกลุ่มอาเซียนมากที่สุด เนื่องจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดสรรทุนการศึกษา ได้แก่ ทุน KCU Scholarship for ASEAN and GMS Countries จึงทำให้มีจำนวนนักศึกษามาจากประเทศในภูมิภาคเอเชียและกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นจำนวนมาก และมีนักศึกษาเพศหญิงมากที่สุด ทั้งนี้ นักศึกษาจากประเทศฟิลิปปินส์มีจำนวนมากที่สุด เนื่องจากมีการแนะนำและบอกต่อเกี่ยวกับคณะฯจากนักศึกษารุ่นพี่ และนักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาโทมากกว่าปริญญาเอก เนื่องจากนักศึกษา

ต้องการเรียนเฉพาะทางและระยะเวลาการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาเอก ทำให้สามารถกลับไปทำงาน และสร้างรายได้ต่อในประเทศตนได้เร็วขึ้น

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผล เป็นรายด้าน โดยเรียงอันดับจากมากที่สุด ได้ดังนี้

1. ด้านความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ความสอดคล้องกัน คือ นักศึกษามีความคาดหวังด้านความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษามากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษามากที่สุด แสดงให้เห็นว่า คณะฯสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คือ สามารถทำให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในอาชีพและการให้บริการด้านทันตกรรมแก่สังคม รวมถึงการมีอาชีพที่มั่นคงมากขึ้น หลังจากการสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น จากสถาบันที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2. ด้านอาจารย์ผู้สอน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ความสอดคล้องกัน คือ นักศึกษามีความคาดหวังด้านอาจารย์ผู้สอนมากที่สุดและมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า อาจารย์มีทักษะที่ดี มีการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอน และมีความเชี่ยวชาญในรายวิชา รวมถึงสามารถให้คำปรึกษาด้านการเรียนได้เป็นอย่างดี

3. ด้านการบริการทางวิชาการ มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ความสอดคล้องกัน คือ นักศึกษามีความคาดหวังด้านการบริการวิชาการมากและมีความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าการบริการทางวิชาการสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ในระดับดี แต่ยังไม่ดีที่สุดในเรื่องที่ยังขาดความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่าง ที่ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ รวมถึงจำนวนทุนการศึกษาหรือการสนับสนุนทุนการศึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมต่อการศึกษา เช่น ทุนการนำเสนองาน หรือทุนการทำวิจัย เป็นต้น

4. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความคาดหวังมากแต่มีความพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีความเข้าใจในสถานที่และเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนไทย อาจจะไม่ได้มีทักษะด้านภาษาอังกฤษในระดับสูงเลยไม่ได้ให้ความคาดหวังมากที่สุด แต่นักศึกษาก็มีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ถึงแม้จะมีข้อผิดพลาดในการสื่อสารบ้าง แต่โดยรวมนักศึกษาก็เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ด้านการบริการทางวิจัย มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ความสอดคล้องกัน คือ นักศึกษามีความคาดหวังด้านการบริการทางวิจัยมากและมีความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ที่มาศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ได้รับการชี้แจงเงื่อนไขของทุนการศึกษาที่นักศึกษาจะได้รับอย่างชัดเจน จึงทำให้นักศึกษามีความรู้และเข้าใจในงบการสนับสนุนทุนด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังมีความต้องการในส่วนของการสนับสนุนการทำวิจัยอยู่บ้าง เนื่องจากเป็นการศึกษาด้านทันตกรรม ที่จะต้องใช้

อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีการลงทุนสูงจึงทำให้ทุนสนับสนุนในส่วนนี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา แต่ก็สามารถยอมรับได้ในระดับมาก และในส่วนของห้องปฏิบัติการวิจัย นักศึกษามีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ต่อการใช้ในการทำงานของนักศึกษา

6. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอื่น ๆ** มีความคาดหวังในระดับมากแต่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อม เช่น ห้องพักนักศึกษาที่จัดเตรียมไว้ให้ใช้ 24 ชั่วโมง โรงอาหารที่มีอาหารหลากหลาย สะอาด และมีที่นั่งเพียงพอ มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่เพียงพอต่อการใช้งาน และมีห้องน้ำที่เพียงพอ สะดวก และสะอาด จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจากที่คาดหวังไว้

ตารางที่ 8 แสดงผลสรุประดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามลำดับ

ลำดับที่	ความคาดหวัง	ระดับ	ความพึงพอใจ	ระดับ
1.	ความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา	มากที่สุด	ความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา	มากที่สุด
2.	ด้านอาจารย์ผู้สอน	มากที่สุด	ด้านอาจารย์ผู้สอน	มากที่สุด
3.	ด้านการบริการวิชาการ	มาก	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	มากที่สุด
4.	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	มาก	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด
5.	ด้านการบริการวิจัย	มาก	ด้านการบริการวิจัย	มาก
6.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	มาก	ด้านการบริการวิชาการ	มาก
รวม		มาก	รวม	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงว่าอยู่ในระดับการให้บริการที่สามารถยอมรับได้ และสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะจากนักศึกษา มี 2 ประเด็นหลัก คือ 1. ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ จึงได้แนะนำว่า หากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ จะสามารถให้บริการได้อย่างดีเยี่ยม ทั้งนี้ เนื่องจากยังไม่มีการจัดอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการเพียงพอต่อบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ จึงทำให้ยังไม่มีทักษะในระดับที่ดีมากนัก ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า การจัดอบรมทักษะทางด้าน

ภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำคณะฯ ไปสู่การให้บริการในระดับสากลได้ และ 2. ด้านการสำเร็จการศึกษา/ทุนการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะได้รับทุนมาเรียน และมีระยะเวลาตามที่กำหนดของหลักสูตรนั้น ๆ แต่หากนักศึกษาไม่สามารถสำเร็จการศึกษาได้ทันเวลา ก็จะส่งผลให้ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ที่ต้องจ่ายเอง จึงส่งผลให้นักศึกษาได้รับผลกระทบ และได้แนะนำให้คณะหาแนวทางช่วยเหลือให้สำเร็จการศึกษาได้ในระยะเวลาที่กำหนด หรือขยายระยะเวลาการให้ทุนการศึกษา

5.4 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ศึกษาสามารถเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ 5 ข้อ ดังนี้

1. การจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการชาวต่างชาติ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้าอบรมและเรียนรู้วิธีการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

2. การจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาต่างชาติ โดยให้แต่ละฝ่ายงานบริการส่งบุคลากรเพื่อเป็นตัวแทนมาพบปะกับนักศึกษา เพื่อทำความรู้จัก ให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถให้ข้อมูลในการให้บริการของแต่ละฝ่ายในเบื้องต้นได้ เพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจการให้บริการของแต่ละฝ่าย และจะทำให้การไปติดต่อขอใช้บริการสะดวกขึ้น

3. จัดให้มีการประเมินการให้บริการประจำจุดการให้บริการต่าง ๆ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อให้ นักศึกษาสามารถประเมินผลการให้บริการหรือให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการใช้บริการจุดนั้น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงได้อย่างรวดเร็วและทำให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น โดยทำเป็น Online form หรือ QR code เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าประเมิน

4. ควรจะมีการจัดทำคู่มือ/ขั้นตอน การใช้บริการเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ นักศึกษาหรือชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ สามารถอ่านและทำความเข้าใจในการใช้บริการได้ง่ายขึ้น

5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้ความช่วยเหลือ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับผู้มาใช้บริการได้

5.5 ประโยชน์ที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ได้รับรู้ถึงความคาดหวังของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
2. ได้รับรู้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา
3. ได้นำผลของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ไปวิเคราะห์หาข้อสรุปว่าการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับใด และควรมีข้อปรับปรุงและพัฒนาด้านใด

4. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อนักศึกษาชาวต่างชาติของคณะ
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการ
ให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้นักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษาเกิดความ
ไม่พึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปแก้ไขให้ตรงประเด็นมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการศึกษา ของนักศึกษาชาวต่างชาติ
ระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อนำผลการศึกษาไปพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรหรือหาแนวทางแก้ไขให้นักศึกษา
สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้นักศึกษาชาวต่างชาติไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคณะ
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อที่จะได้แก้ไขปรับปรุงการบริการได้ตรงประเด็นและให้
นักศึกษาได้รับความพึงพอใจสูงสุด

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2542). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2559). *มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชวีณี เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการการจัดภาคอุตสาหกรรมแขวง
แสลมดา เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ขมनाด ม่วงแก้ว. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา
และงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี*.
- θειอน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธนพร ชุมวรรฐายี. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาค
นิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์*.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมี บุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.
- บุศยารัตน์ คู่เทียม. (2548). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสารภาควิชาภาษาตะวันออก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- วารภรณ์ รัชตะวรรณ. (2539). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานป้องกันควบคุมโรค*.
- วิชชุดา งามปลอด. (2540). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาล
เอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริรัตน์ ประถมประพัทธ์. (2556). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยนเรศวร*. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษาศาสตร์ สาขาบริหารเทคโนโลยีศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมิต สัชฌุกร.(2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สมิต สัชฌุกร.(2550). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุกัญญา โภคา. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุดารัตน์ จันทร์พุฒ. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนีย์ เจริญกุล. (2543). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ จันทร์อม. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาส์น.

ภาคผนวก

รายชื่อนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รายชื่อนักศึกษาผู้ตอบแบบสำรวจฯ ทั้งศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน จำนวน 23 คน มีรายชื่อดังนี้

ประเทศ	ที่	ชื่อ-นามสกุล	หลักสูตร
Bhutan	1	Mr. Pratab Tamang	M.Sc. in Prosthodontics
	2	Ms. Pema Yangzom	M.Sc. in Dentistry (Oral Diagnostic Sciences)
Cambodia	3	Mr. Ranuch Tak	M.Sc. in Dentistry (Periodontology)
	4	Mr. Rasy Soy	M.Sc. in Dentistry (Restorative Dentistry)
	5	Mr. San Eak Ong	M.Sc. in Prosthodontics
	6	Mr. Phearom Chhe	M.Sc. in Dentistry (Pediatric Dentistry)
China (PR)	7	Mr. Ji-chuan Song	Ph.D. in Oral Sciences
Lao P.D.R.	8	Mr. Vorasack Phounsiri	M.Sc. in Dentistry (Dental Public Health)
	9	Mr. Chanthavisao Phanthanalay	M.Sc. in Dentistry (Dental Public Health)
Philippines	10	Ms. Grazielle Millo	M.Sc. in Dentistry (Pediatric Dentistry)
	11	Ms. Marie Rossini Carmela T. Lachica	M.Sc. in Dentistry (Periodontology)
	12	Ms. Aianj Sinagpulo	M.Sc. in Dentistry (Pediatric Dentistry)
	13	Ms. Maritess Oliveros Villarico	Ph.D. in Oral Sciences
	14	Mr. Lordjie Marr Morilla	M.Sc. in Dentistry (Oral Diagnostic Sciences)
	15	Mr. Aaron Rivera	M.Sc. in Prosthodontics
	16	Ms. Katherine May Uy	M.Sc. in Dentistry (Periodontology)
	17	Mr. John Erick B. Quinquini	M.Sc. in Dentistry (Restorative Dentistry)
18	Ms. Patricia Delloza	M.Sc. in Dentistry (Oral Diagnostic Sciences)	

ประเทศ	ที่	ชื่อ-นามสกุล	หลักสูตร
Philippines	19	Ms. Gayle Pastorfide	M.Sc. in Dentistry (Periodontology)
	20	Mr. Florentino Kurt P. Lozano	M.Sc. in Dentistry (Oral Diagnostic Sciences)
Vietnam	21	Mr. Dien Hoa Anh Vu	Ph.D. in Oral Sciences
	22	Ms. Nguyen Thi Minh Hien	M.Sc. in Prosthodontics
	23	Ms. Do Thi Thao	Ph.D. in Oral Sciences

แบบสอบถาม

แบบสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติระดับบัณฑิตศึกษา

ต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Expectation and Satisfaction of Postgraduate International Students with the Services of the Faculty of Dentistry, KKU

Objective: To improve the students' services and facilities provided by the Faculty of Dentistry.

Instructions: Mark √ in the box that reflects your expectation or satisfaction level.

(5) high expectation/ extremely satisfied, (1) least expectation/ dissatisfied.

1. Gender 1) Male 2) Female
2. Course 1) M.Sc. 2) Ph.D.
3. Country

Evaluated items	Expectation/Satisfaction level				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. Academic Services (การบริการทางวิชาการ)					
1.1 Library has adequate space and the facility is up-to-date. ห้องสมุดมีพื้นที่เพียงพอ และอุปกรณ์ในห้องทันสมัย					
1.2 Books are adequate and up-to-date. ตำรามีจำนวนเพียงพอและทันสมัย					
1.3 Journals are adequate and up-to-date. วารสารวิชาการมีจำนวนเพียงพอและทันสมัย					
1.4 E-Journals are adequate and up-to-date. วารสารอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอและทันสมัย					
1.5 Dental Laboratory and facilities are sufficient and up-to-date. ห้องปฏิบัติการทันตกรรม และอุปกรณ์ในห้องเพียงพอและมีความทันสมัย					
1.6 Clinic and facilities are sufficient and up-to-date. คลินิกทันตกรรม และอุปกรณ์ในคลินิก เพียงพอและมีความทันสมัย					
1.7 Lecture rooms and facilities are sufficient and up-to-date. ห้องเรียนและอุปกรณ์ในห้อง เพียงพอและมีความทันสมัย					

Evaluated items	Expectation/Satisfaction level				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.8 Sufficient funding for KKU scholarship provided. มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีทุนสนับสนุนที่เพียงพอ					
1.9 Ability to graduate within the program time-frame. เรียนจบตามระยะเวลาของหลักสูตร					
2. Research Services (การบริการทางวิจัย)					
2.1 Research laboratory has adequate space. ห้องปฏิบัติการวิจัยมีพื้นที่เพียงพอ					
2.2 Facilities in research lab are adequate and up-to-date. อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการวิจัยมีความเพียงพอและทันสมัย					
2.3 Sufficient research funding. ทุนวิจัยเพียงพอ					
2.4 Sufficient funding to support presentation in conferences. ทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงานเพียงพอ					
2.5 Sufficient funding for research publication. ทุนสนับสนุนการตีพิมพ์เพียงพอ					
3. Services by supporting staff (การบริการของเจ้าหน้าที่)					
3.1 Library (Librarians). เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (บรรณารักษ์)					
3.2 Research Laboratories. เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการวิจัย					
3.3 Clinic personnel. เจ้าหน้าที่ในคลินิก					
3.4 IT and computer unit. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศและคอมพิวเตอร์					
3.5 Research, Graduate Studies and International Affairs Unit. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์					
4. Lecturers (อาจารย์ผู้สอน)					
4.1 Consultation for academic concerns. การให้คำปรึกษาด้านการเรียน					
4.2 Consultation for general issues. การให้คำปรึกษาด้านทั่วไป					
4.3 Extracurricular activities for supporting academics and careers path. กิจกรรมพัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ					

Evaluated items	Expectation/Satisfaction level				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.4 Lecturers have good skills and knowledge in each subject. อาจารย์มีทักษะที่ดีและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น					
4.5 Lecturers' lesson and materials are well-prepared. อาจารย์เตรียมความพร้อมสำหรับการสอนเป็นอย่างดี					
5. Other facilities (สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ)					
5.1 Cafeteria (foods & drinks). โรงอาหารและอาหาร					
5.2 Toilets. ห้องน้ำ					
5.3 PG rooms and resting areas. ห้องพักนักศึกษาและที่นั่งพัก					
5.4 Internet, Wi-Fi Internet and Wi-Fi connections. จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi					
5.5 Faculty environment is comfortable and conducive to learning. สภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความน่าอยู่และเหมาะแก่การเรียน					
6. Expectation after graduation (ความคาดหวังภายหลังสำเร็จการศึกษา)					
6.1 Ability to get employed after graduation and be able to earn salary. มีอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาและมีรายได้					
6.2 Job stability. ความมั่นคงในอาชีพ					
6.3 Ability to run your own business/ dental office. มีสถานประกอบการของตนเอง					
6.4 Ability to apply knowledge obtained to career and social benefits. ประยุกต์ใช้ในอาชีพและสร้างประโยชน์ต่อสังคม					

Comments for improvements (ข้อเสนอแนะ)

We appreciate your comments. Please write down suggestion to further improve our services.

.....

.....

.....