



ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Students' Satisfaction towards Services of Pharmacy Practice Management Unit,
Faculty of Pharmacy, Mahidol University

สุกานดา สีเหลือง* และ กานตพร เจาะล้าลึก

Sukanda Seelueang* and Kantaporn Jolumluk

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Pharmacy, Mahidol University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author, E-mail: Sukanda.boo@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จำแนกตามเพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยประชากรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 จำนวนทั้งหมด 227 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 164 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.54 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 56.71 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.81, S.D.=0.94) ทั้งนี้ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม (\bar{X} =3.87, S.D.=0.76) และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพการบริการ (\bar{X} =3.74, S.D.=0.99) 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพโดยการจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างทางเพศระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความแตกต่างของนักศึกษาในระดับชั้นปีระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) เสนอแนะ



แนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ได้แก่ การจัดโครงการอบรมการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารด้านการศึกษาให้กับนักศึกษา และการเพิ่มความสะดวกในการบริการแก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ หน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเภสัชศาสตร์

Abstract

The main purposes of the research were: 1) to investigate the satisfaction levels of the students towards the services of the Pharmacy Practice Management Unit, 2) to compare the their satisfaction levels according to gender and years of study, and 3) to propose guidelines for the improvement of its services. The population was a total of 227 students studying in the 3rd and the 4th year. The research collected information from 164 students or 72.25% of the population. The research instrument was the questionnaire to collect data of students' satisfaction. The collected data were analyzed in term of descriptive statistics and inferential statistics. The research revealed that: 1) the majority of the enrolled subjects were female (58.54 %) and fourth-year students (56.7%); 2) the overall satisfaction levels in 4 dimensions including human relations, service processes, service qualities, and environment were high (\bar{X} =3.81, S.D.= 0.94) in which the highest satisfaction level was displayed by environment (\bar{X} =3.87, S.D.= 0.76) and the lowest one was displayed by service qualities (\bar{X} =3.74, S.D.= 0.99); 3) comparing the result of the satisfaction showed no significant difference between female and male at a .05 level of significance; however, significant difference between the third-year and the fourth-year pharmacy student at a .05 level of significance was found; 4) difference in year of study had an effect on students' satisfaction at a .05 level of significance; and 5) the guidelines for the improvement of the services of Pharmacy Practice Management Unit, Faculty of Pharmacy, Mahidol University included the provision of service training programs to support staffs in the unit, the improvement of the IT system in academic service platform, and the continuous provision of more convenient services to students.

Keywords: Satisfaction, Service, Pharmacy Practice Management Unit, Faculty of Pharmacy

1. บทนำ

วิสัยทัศน์ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์ที่มีมาตรฐานระดับสากล ผู้พัฒนาสังคมที่ยั่งยืน และมีพันธกิจที่สำคัญคือ สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐานทัดเทียมกับสถาบันชั้นนำในเอเชีย มีคุณธรรมและตอบสนองความต้องการของสังคม ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพได้มาตรฐานทัดเทียมกับมาตรฐานในระดับประเทศและนานาชาติ เป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและวิชาชีพด้านยา สมุนไพร เครื่องสำอางและอาหาร เพื่อพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เสริมสร้างและสนับสนุนตามวัฒนธรรมเพื่อดำรงเอกลักษณ์



ความเป็นไทย (แผนยุทธศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2560-2563, ม.ป.ป.) การดำเนินงานต่าง ๆ ตามพันธกิจดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาสังคมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้นคณะเภสัชศาสตร์จึงกำหนดปรัชญาในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาชีพ ตลอดจนมีคุณธรรม จริยธรรมและเจตคติอันดีงามในการปฏิบัติวิชาชีพเภสัชกรรม เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

ซึ่งในปัจจุบันคณะเภสัชศาสตร์ได้เปิดสอนหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยในแต่ละปี จะมีนักศึกษาเข้ามาศึกษาจำนวนมาก และคาดการณ์ว่าจะมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้นมากทุกปี ดังนั้นการจัดการศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ เช่น การฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ สวัสดิการนักศึกษาและกิจการนักศึกษา เป็นต้น

หน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะเภสัชศาสตร์ ที่มีหน้าที่สนับสนุนวิชาการและจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพให้แก่นักศึกษา ดังนั้นการให้บริการของบุคลากรจึงมีประโยชน์ต่อนักศึกษาที่มาติดต่อฝึกปฏิบัติงาน เช่น การให้คำแนะนำ การตอบข้อสงสัย และการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงาน คือ ความเป็นกันเองของบุคลากร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับนักศึกษา เช่น การมีกิริยาจาสุภาพ การให้ความสะดวกและรวดเร็ว และการดูแลนักศึกษาด้วยความเป็นมิตร เป็นต้น เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา แต่จากการสอบถามนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพพบว่ามีปัญหาการให้บริการ เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพไม่เข้าใจความหมายซึ่งกันและกัน สถานที่ให้บริการคับแคบมาก วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการและขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก เป็นต้น ขณะเดียวกันการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพแก่นักศึกษาจะใช้เอกสารในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ จำนวนมาก ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลาอยู่เสมอ ดังนั้น หน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพได้นำระบบการให้บริการแก่นักศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) มาอำนวยความสะดวกให้แก่ศึกษารวมถึงคณาจารย์ที่มาใช้บริการ ที่สามารถตรวจสอบสถานที่ฝึกงาน ปฏิทินการฝึกงาน สอบถามผลการฝึกปฏิบัติงาน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากรว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการต่อไป

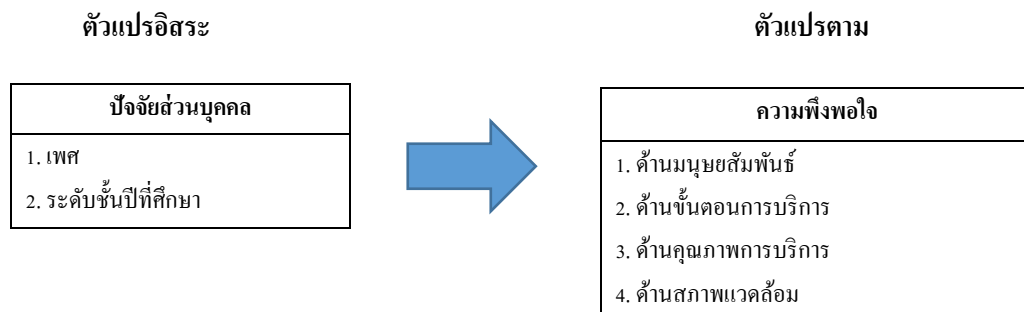
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และวิธีดำเนินการวิจัย

- 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา



3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการของหน่วยจัดฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากรูปที่ 1 แสดงให้เห็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ได้จากการศึกษาแนวคิดของภานุเดช เพ็ชรความสุขและคณะ (2558) และงานวิจัยของครุณี คงสุวรรณ (2549) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 2 กรอบย่อย คือ กรอบของตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและระดับชั้นปีที่ศึกษา และกรอบของตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 101 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 126 คน ปีการศึกษา 2562 คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 227 คน โดยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ (Kaejcie) และ มอร์แกน (Morgan) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, น. 51)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดสำรวจรายการ (Checklist) จำนวน 2 ข้อ



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ 5 ข้อ ด้านขั้นตอนการบริการ 6 ข้อ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อม 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดระดับความพึงพอใจตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดคะแนนในแต่ละระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมิน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, น. 112) ได้แก่ 4.50 – 5.00 มากที่สุด, 3.50 – 4.49 มาก, 2.50 – 3.49 ปานกลาง, 1.50 – 2.49 น้อย, 1.00 – 1.49 น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดในแต่ละด้าน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม 227 ฉบับ และโดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.25 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามมาลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในสกราววิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและระดับชั้นปีที่ศึกษา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จะใช้การแจกแจงแบบทีหรือการทดสอบค่าที (t – test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางเพศและระดับชั้นปีที่ศึกษา

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยประกอบด้วย 3 ตอน คือ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ (3) ข้อมูลปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.54 และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.71



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	68	41.46
หญิง	96	58.54
2. ระดับชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 3	71	43.29
ชั้นปีที่ 4	93	56.71
รวม	164	100.00

2. ความพึงพอใจ \bar{X} ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.94) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.76) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.83	1.00	มาก
2. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.78	1.00	มาก
3. ด้านคุณภาพการบริการ	3.74	0.99	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	3.87	0.76	มาก
รวม	3.81	0.94	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีดังนี้

3.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ชาย	68	3.73	0.86	0.537	0.592
	หญิง	96	3.88	0.89	0.539	0.591
2. ด้านขั้นตอนการบริการ	ชาย	68	3.69	1.09	0.171	0.865
	หญิง	96	3.75	0.98	0.175	0.862
3. ด้านคุณภาพการบริการ	ชาย	68	3.71	1.05	0.25	0.803
	หญิง	96	3.75	1.01	0.249	0.804
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	68	3.86	0.78	0.125	0.901
	หญิง	96	3.89	0.80	0.125	0.901
ภาพรวม	ชาย	68	3.75	0.94	0.27	0.79
	หญิง	96	3.81	0.92	0.27	0.78

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 นักศึกษาตามระดับชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ	ระดับ ชั้นปี	n	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3	71	3.82	0.87	4.473	0.000*
	4	93	3.82	0.88	4.983	0.000*
2. ด้านขั้นตอนการบริการ	3	71	3.74	1.02	4.945	0.000*
	4	93	3.73	1.03	5.914	0.000*
3. ด้านคุณภาพการบริการ	3	71	3.74	1.02	5.295	0.000*
	4	93	3.73	1.02	7.562	0.000*
4. ด้านสภาพแวดล้อม	3	71	3.89	0.80	5.114	0.000*
	4	93	3.87	0.79	5.115	0.000*
ภาพรวม	3	71	3.8	0.93	4.95	0.000*
	4	93	3.79	0.93	5.89	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 164 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 31.71 และไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 68.29 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ควรจัดโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการในงานต่าง ๆ ให้แก่ เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 3 คน ด้านขั้นตอนการบริการ พบว่า ควรพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับนักศึกษา ซึ่งจะทำให้หน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายในองค์กร (Intranet) เป็นต้น จำนวน 8 คน ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ควรมีการเพิ่มระยะเวลาให้บริการ เช่น ช่วงเวลา 07.30-8.00 น. และ 12.00-13.00 น. รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นให้เกิดความพึงพอใจ จำนวน 27 คน ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ควรติดตั้งระบบแสงสว่างเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการมาติดต่อในการขอรับบริการของนักศึกษา จำนวน 14 คน

5. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมรอบ ๆ หน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จะต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาดอยู่เสมอ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพแก่นักศึกษาด้วยความเสมอภาคทุกคน ส่งผลให้นักศึกษาที่เข้ามาติดต่อเพื่อขอรับบริการจากหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพด้วยความราบรื่น สิ่งเหล่านี้ทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ภักจิรา เกตุบุตร, อัสนีย์ เหมกระศรี และ ชาลิตา คล้ายพั้งสินธุ์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ รัชฎาพร พันธุ์ทวี (2560, น. 42) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานคณบดีในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับ สุภารัตน์ ปานคอนลาน, ปรารค์ฉาย พันธุ์เพชร และรุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี, (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจการให้บริการศูนย์บริการงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักนักศึกษาในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก



2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม แบ่งตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้งเพศชาย และ เพศหญิงเข้าใจถึงภารกิจของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพที่จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพของนักศึกษาทุกคน ได้แก่ การวางแผนการดำเนินงาน การฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพในเชิงรุก การพัฒนาและสร้างเครือข่ายกับแหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างเป็นระบบ การประสานและอำนวยความสะดวกในการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยการจัดระบบ และเชื่อมโยงระหว่างแหล่งฝึกปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ อาจารย์ผู้ดูแลการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ผู้ควบคุมจากแหล่งฝึกและนักศึกษาเข้าด้วยกัน รวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่จะต้องเข้าสู่กระบวนการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ หรืออยู่ในขั้นตอนการเตรียมความพร้อมฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จากภาระหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว ทำให้ปัจจัยทางเพศของนักศึกษาต่อความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ไม่แตกต่างกันในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับ ภักจิรา เกตุบุตร, อัสนีย์ เหมกระศรี และ ชาลิสา คล้ายพั้งสินธุ์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศและเกรดเฉลี่ยสะสม ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ ตรีณิ คงสุวรรณ (2549, น. 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักบริการวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พัชร ภูบุญอ้อม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับชมมาตร ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาแตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาตามระดับชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพในระดับชั้นปีที่ 3 จะเป็น



โครงการเตรียมความพร้อมในการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยนักศึกษาจะสมัครใจที่จะ ฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพหรือไม่สมัครใจก็ได้ ไม่มีการบังคับ ทั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อคุณภาพรวมในการฝึกปฏิบัติงาน ก่อนฝึกปฏิบัติงานภาคบังคับต่อไป สำหรับนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 นักศึกษาทุกคนบังคับจะต้องฝึกปฏิบัติงานตามหลักสูตรเกสัชศาสตรบัณฑิต 2 รายวิชา โดยจะต้องฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ในวิชาฝึกงาน 1 โรงพยาบาลของรัฐบาลหรือเอกชน จำนวน 200 ชั่วโมง และฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพในรายวิชาฝึกงาน 2 ที่ร้านขายยาได้ทั่วประเทศอีก จำนวน 200 ชั่วโมง ความแตกต่างดังกล่าวทำให้ การติดต่อเพื่อขอรับบริการหน่วยฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 น้อยกว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 จึง เป็นสาเหตุของระดับชั้นปีที่ศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ แตกต่างกันในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม ซึ่ง สอดคล้องกับ ภักจิรา เกตุบุตร, อัสนีย์ เหมกระศรี และ ชาลิสสา คล้ายพึ่งสินธุ์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจการ ให้บริการงานด้านการศึกษา ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยด้านระดับชั้นปีที่ ศึกษาของนักศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการด้านการศึกษา คือ ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ และด้าน ขั้นตอนการบริการ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ระดับชั้นปีที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง กัน และไม่สอดคล้องกับพัชรี ภูบุญอ้อม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการ บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า จำแนกตามระดับชั้นปีที่ ศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นรายด้าน มีดังนี้

ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและ ประพฤติตนเหมาะสมตามกาลเทศะ มีกิริยาวาจาที่นุ่มนวลและมีมารยาทสุภาพเรียบร้อย ไม่แสดงอาการเบื้อหน้าหรือ ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ มีอารมณ์หนักแน่นในการทำงานและไม่ย่อท้อต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ ดังที่ ภาณุเดช เพ็ชรสุขและคณะ (2558, น. 21-22) กล่าวว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกันทั้งสอง ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ พุดจาได้ชัดเจนไพเราะ รวมถึงแต่งกายเรียบร้อย สอดคล้อง กับแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer อ้างถึงใน Robbins, 1993a, น. 206-235) กล่าวว่า สัมพันธภาพในความสัมพันธ์ส่วนบุคคล นับว่าเป็นที่น่าพึงพอใจ

ด้านขั้นตอนการบริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะนักศึกษาได้รับความ สะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อน ให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกไม่ ยุ่งยาก โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงอย่างเป็นขั้นตอน พร้อมมีเอกสารต่าง ๆ ให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย ซึ่ง



สอดคล้องกับทฤษฎีความสุขและภาวะ (2558, น. 21-22) กล่าวว่า ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินงานของบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความสุขหรือเกิดความพึงพอใจจากผลการดำเนินงานนั้น ทั้งนี้การให้บริการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ และดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมทุกคน เช่น การให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย การปราศจากการใช้อารมณ์ ไม่สร้างความยุ่งยากซับซ้อน มีความเป็นธรรมและน่าเชื่อถือได้ เป็นต้น ขณะที่ลูทธาน (Luthans, 2005, น. 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลรวมจากองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในงาน

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี มีความเต็มอกเต็มใจที่จะให้คำแนะนำพร้อมยินดีรับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยต่าง ๆ ทั้งยังให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2548, น. 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อาทิ ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที ปฏิบัติงานตรงตามเวลาและให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ ขณะเดียวกันจะต้องมีทัศนคติความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็น การรักษาเวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ การให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ขณะที่มอร์ส (Morse, 1995, น. 107) กล่าวว่า เมื่อนุชนมีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ นักศึกษาพอใจในความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาด และมีความสะดวกสบายในการติดต่อ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งวิธีการให้บริการอย่างชัดเจน และมีระบบแสงสว่างที่เพียงพอ ดังที่ สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2548, น. 12) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสงและอุณหภูมิที่เหมาะสม สอดคล้องกับสกินเนอร์ (Skinner อ้างถึงใน Robbins, 1993a, น. 206-235) กล่าวว่า การทำงานที่มุ่งความสำเร็จนั้นประการหนึ่งคือ ต้องมีสภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม

6. บทสรุป

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.1) สำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ และ 1.2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ จำแนกตามเพศ และระดับชั้นปีที่ศึกษา 1.3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 จำนวนทั้งหมด 227 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 164 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น



แบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากกว่าชั้นปีที่ 3 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านสภาพแวดล้อม พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพการบริการ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ โดยการจำแนกตามเพศ พบว่า ความแตกต่างทางเพศระหว่างเพศหญิงและเพศชายไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา พบว่า ความแตกต่างของนักศึกษาในระดับชั้นปีระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ ได้แก่ การจัดโครงการอบรมการให้บริการแก่บุคลากรในหน่วยงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการด้านการศึกษาให้กับนักศึกษา และการเพิ่มความสะดวกในการบริการแก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในทุกด้าน โดยอาจมีการปรับปรุงและวิธีการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา เช่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ และการจัดทำเอกสารต่างๆ ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นต้น

2. ด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยจัดการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้บริหารควรกระตุ้นเจ้าหน้าที่ให้เกิดความกระตือรือร้นในการวางแผนจัดสรรเวลาให้บริการเหมาะสมกับเวลาการเตรียมการสอน รวมถึงกำชับและเน้นให้รับฟังปัญหาด้วยความเต็มใจพร้อมให้คำแนะนำกับนักศึกษาทุกคน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เช่น การบริการทางเทคโนโลยี การบริหารดำเนินงาน และความสะดวกในการบริการ เป็นต้น



7. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภก.วิชิต โนสูงเนิน รองคณบดีฝ่ายการศึกษา อาจารย์ประจำภาควิชาเกษตรกรรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภก.จตุรงค์ ประเทืองเดชกุล หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา อาจารย์ประจำภาควิชาจุลชีววิทยา รองศาสตราจารย์ ดร.ภก.มนตรี จาตุรันตภิญโญ อาจารย์ประจำภาควิชาเกษตรอุตสาหกรรม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษาพร้อมแนะแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย รวมถึงตรวจสอบแก้ไขข้อความสำคัญที่ยังไม่ครบบริบูรณ์ เพื่อให้งานวิจัยที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้บรรลุผลสำเร็จ และขอขอบคุณนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย รวมถึงขอขอบคุณผู้เขียนเอกสารและงานวิจัยที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในการทำงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคุณกานตพร เจาะล้าลือ ผู้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จเรียบร้อย คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยขอมอบให้ผู้บริหารคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

8. เอกสารอ้างอิง

- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ครุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 9, ฉบับพิเศษ (ก.ย. - ธ.ค. 2549), 79 - 97.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์.
- แผนยุทธศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2560-2563. (ม.ป.ป. : 1) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- พัชรี ภูบุญอิม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*.
- กัจจिरา เกตุบุตร, อัสนีย์ เหมกระศรี, และชาลิสสา คล้ายพึ่งสินธุ์. (2562). ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษาภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ โครงการเครือข่ายการศึกษา วิจัยและความสัมพันธ์ทางวิชาการด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ครั้งที่ 3, 4/6*, 410 - 431.



- ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (รายงานผลการวิจัย). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะศึกษาศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนดีเด่น ปี 2546. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- สุดารัตน์ ปานคอนลาน ปรารักษ์ฉาย พันธุ์เพชร และรุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี. (2561). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. 10th. Boston: McGraw-Hill.
- Morse, N.C. (1995). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan.
- Robbins, S.P. (1993a). *Organizational Behavior*. 6th ed. New Jersey: Prentice – Hall.