

ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ
งานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction of Lecturers and Support Staff in Curriculum Development Services
of the Office of Education Management and Student Affairs,
Faculty of Public Health, Mahidol University

ศศิธร บุณเฑาะว์

Sasithorn Booncharoen

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 136 คน ระหว่างเดือนเมษายน – เดือนกรกฎาคม 2558 ได้รับแบบสอบถามคืน 96 ฉบับ (ร้อยละ 70.58) วิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51 ขึ้นไป วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก ตำแหน่งอาจารย์ แต่ทำหน้าที่ในคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต เพียงร้อยละ 25 เท่านั้น ผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น การบริการด้วยความสุภาพ ได้คะแนนสูงสุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54) ความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97) ซึ่งมีความพึงพอใจมากสุดในประเด็น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (ค่าคะแนน 4.04) และด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีความพึงพอใจมากสุด

ในประเด็นประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในคณะกรรมการชุดต่างๆ (ค่าคะแนน 4.00) ผลการวิเคราะห์ ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งกับความพึงพอใจของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ($p > 0.05$)

คำสำคัญ: กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติการพัฒนาหลักสูตร

Abstract

This study aims to 1) evaluate the satisfaction of lecturers and support staff in curriculum development services and 2) determine the relationship between personal factors and their satisfaction. The study was conducted by surveying in 136 lecturers and support staff the satisfaction of curriculum development services of the Office of Education Management and Student Affairs (OEMSA), Faculty of Public Health, Mahidol University in academic year 2015 during April-July, 2015. Ninety six questionnaires were returned (70.58%). Data were analyzed using SPSS computer program for percentage, mean, standard deviation and the chi-squared test. The majority of subjects were female, aged 51 and lecturer position with holding doctoral degree. However, only 25% of them worked in the Master's Degree Curriculum Development Committee. The survey was done in three points, i.e. the knowledge and skills of, the supporting services by and systemic administration by OEMSA staff. Our findings showed that the supporting services by OEMSA staff is most satisfied (score 4.25), particularly in the issue of politeness of the staff (score 4.54), followed by knowledge and skills of the staff (score 3.97), particularly in the issue of curriculum development knowledge (score 4.04), and systemic administration by the staff (score 3.87), particularly in managing the developed curriculums forwards to reviewing by certain committee (score 4.00). Finally, it was found that gender, age, academic degree and position are not related to the satisfaction of lecturers and support staff in curriculum development services ($p > 0.05$).

Keywords: Thai Qualifications Framework for Higher Education, Curriculum Development

หลักการและเหตุผล

การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อ
ความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการ
ถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทาง
วัฒนธรรมการสร้างสรรค้จรรโลงความก้าวหน้าทาง

วิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัด
สภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้
บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2552)

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ (Thailand Qualifications Framework) (TQF) เป็นกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วยระดับคุณวุฒิความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้นการแบ่งสายวิชามาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิการเปิดโอกาสในเทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

Saylor and Alexander (1974) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) หมายถึง การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นหรือการทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลยและการพัฒนาหลักสูตรจะรวมถึงการผลิตเอกสารต่างๆ สำหรับผู้เรียนด้วยซึ่งสอดคล้องกับที่สังด์ อุทรานันท์ (2532) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การดำเนินการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่หรือจัดทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นกล่าวโดยสรุปการพัฒนาหลักสูตรมีความหมายได้ 2 นัย คือจัดทำหลักสูตรขึ้นใหม่และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้สมบูรณ์ขึ้น หนึ่งการพัฒนาหลักสูตร เป็นมวลประสบการณ์ทั้งปวงชนที่จัดให้ผู้เรียนได้รับเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในแนวทางที่พึงปรารถนา ทั้งพฤติกรรม ความรู้ ความคิด ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และค่านิยมต่างๆ

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาทางด้านสาธารณสุขระดับทุกระดับ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และ

ระดับปริญญาเอก โดยคณะมีจำนวน 13 ภาควิชา มีหลักสูตรจำนวน 23 หลักสูตร (รายงานประจำปีงบประมาณ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556) มีหลากหลายแขนงสาขาวิชา ซึ่งทุกหลักสูตรจะต้องมีการพัฒนาหลักสูตรตามวงจรการปรับปรุงหลักสูตรในช่วงระยะเวลา 5 ปี ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ซึ่งการพัฒนาหลักสูตร ดำเนินไปโดยคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรของแต่ละภาควิชา ประสานกับงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา หนึ่ง ในปีการศึกษา 2556 มีหลักสูตรพัฒนาที่ดำเนินการล่าช้าเกือบไม่แล้วเสร็จตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ จำนวน 1 หลักสูตร และจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่พัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษาและกิจการศึกษามุ่งเน้นมาตรฐานของการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานและความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การพัฒนาการศึกษาเป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษามีการจัดให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรของคณะ ดังนี้ 1) ให้คำปรึกษาเรื่องแบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง/ระเบียบขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตรให้แก่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 2) ตรวจสอบรูปแบบการจัดทำเอกสารหลักสูตรว่ามีความถูกต้องครบถ้วน 3) ออกรหัสรายวิชาและตรวจสอบการใช้รหัสรายวิชา 4) ประสานงานกับประธานกรรมการพัฒนาหลักสูตร/ปรับปรุงหลักสูตร/หัวหน้างานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา/รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอเอกสารเข้าพิจารณาถ้อยแถลงหลักสูตรระดับคณะ 5) ประสานกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย/เจ้าหน้าที่กองบริหารการศึกษาในการเสนอถ้อยแถลงหลักสูตรระดับมหาวิทยาลัย

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสอดคล้องกับปิยธิดา ตรีเดช และคณะ (2552) กล่าวไว้ว่า การวัดความสามารถในการสร้างผลงานให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการสามารถวัดได้ 4 มิติ คือ 1) มิติความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและผลสัมฤทธิ์ 2) มิติความพึงพอใจของบุคคลภายนอก 3) มิติความสามารถของส่วนราชการ 4) มิตินวัตกรรม โดยการสำรวจความความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ของงานบริหารการศึกษากิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ครั้งนี้ เพื่อจะนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริการเกี่ยวกับงานปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจ ของคณาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร

สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการบริการของงานพัฒนาหลักสูตร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา
ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจบริการของ
หน่วยพัฒนาหลักสูตร

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานการศึกษา ดังมีรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. หลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่สามารถรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เยี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (ไพโรพนา ศรีเสน, 2544)

ราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่าปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการในภาษาอังกฤษ “Service” หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อ่อนน้อม มีไมตรีจิต ซึ่งมี

คำอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร คุณภาพในงานบริการไว้ดังนี้ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2538)

1. S: Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E: Early Response & Equity เร็วไวรับ สมอง อย่างมีความเสมอภาค
3. R: Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V: Voluntary Manner ม อ บ บ ริ ก า ร ด้วยใจสมัคร
5. I: Image Enhancing & Integrity เสริมภาพพจน์ขององค์กรและคุณธรรมความสุจริต
6. C: Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
7. E: Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ การให้บริการ (Service) ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น การสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) การเป็นไปตาม ความคาดหวัง (Expectation) เชื้อมันได้ (Reliability) สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ (Value) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง (Information) การบริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ (Competence) ใช้การระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น (Electronics)

1.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ได้แก่ความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ใน 2 ประเด็นกรณี 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ

และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกเกิดความชอบ และความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการ
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบเกิดความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ใช้บริการอีกมีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกแสนนาน
- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากที่กล่าวถึงข้างต้น เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดีซึ่งมีความสำคัญอย่างมากของการบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของ

สภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน ความรู้สึกเลว - ดี พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

พิน ทองพูน (2529) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

หลุย จำปาเทศ (2533) ความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูด และแสดงออก

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

นอกจากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีนักวิชาการที่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทองสุข ธนรัตน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญสำหรับประสิทธิภาพของงาน หากต้องการงานที่มีคุณภาพแล้ว จะต้องให้ความสนใจกับการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกัน เชื่อสัจย์ มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อองค์กร เอาใจใส่กระตือรือร้นเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน อันนำมาซึ่งคุณภาพของงานที่ดี หากผู้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านร่างกายและอารมณ์ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจากเหตุผลของความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว พอที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการ ผลที่เกิดขึ้นคือ

- การเพิ่มความสนใจในงานที่จะมีมาก

ขึ้น

- การเพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้น

- ผลผลิตของงานขององค์กรประสิทธิภาพสูงขึ้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับ

2. การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือของผู้บริการหรือจากผู้ใช้งานการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

4. สถานที่บริการผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

5. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

6. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความ

พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นผู้ใช้สำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมทำให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

7. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

8. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพโดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

วรรณารถ แสงมณี (2547) กล่าวว่า ถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเองจากความสำเร็จและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่กล่าวแล้วจะเห็นได้ว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจดังกล่าวยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความ

พึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ดังนั้น ในปัจจุบันนี้ หน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจ และจากผลสำคัญของความพึงพอใจการให้บริการซึ่งสะท้อนความรู้สึกทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลที่เข้ารับบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น และผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะเป็นตัวช่วยในการพัฒนาบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ รวมไปถึงหน่วยงานและองค์กรอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. หลักสูตรของ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดการเรียนการสอนโดยเปิดหลักสูตรในระดับปริญญาตรี โท และเอก รวม 23 หลักสูตร ดังนี้

- ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 หลักสูตร
- ระดับปริญญาโท จำนวน 17 หลักสูตร
- ระดับปริญญาตรี จำนวน 2 หลักสูตร

อนึ่ง หลักสูตรของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีจำนวนค่อนข้างมาก ดังนั้น การดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร เจ้าหน้าที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อม และศึกษาหาข้อมูลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวทางปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ขั้นตอนการเสนอหลักสูตร

4.1 ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์

งานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้จัดทำกระบวนการขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร และปิดหลักสูตรตามกรอบ TQF โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 การเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

1. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตรแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรเพื่อจัดทำเอกสารหลักสูตรฯ มคอ.2, มคอ.3, และมคอ. 4 (ถ้ามี)

2. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตรเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่/หลักสูตรปรับปรุงมายังคณะฯ พร้อมเอกสาร 1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร ประกอบด้วยรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสาขาที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บัณฑิต/ศิษย์เก่า/สมาคมวิชาชีพ (ถ้ามี) พร้อมประวัติ 2) เอกสารหลักสูตรฯ มคอ.2, มคอ.3 และ มคอ.4 (ถ้ามี) จำนวนอย่างละ 1 ชุด

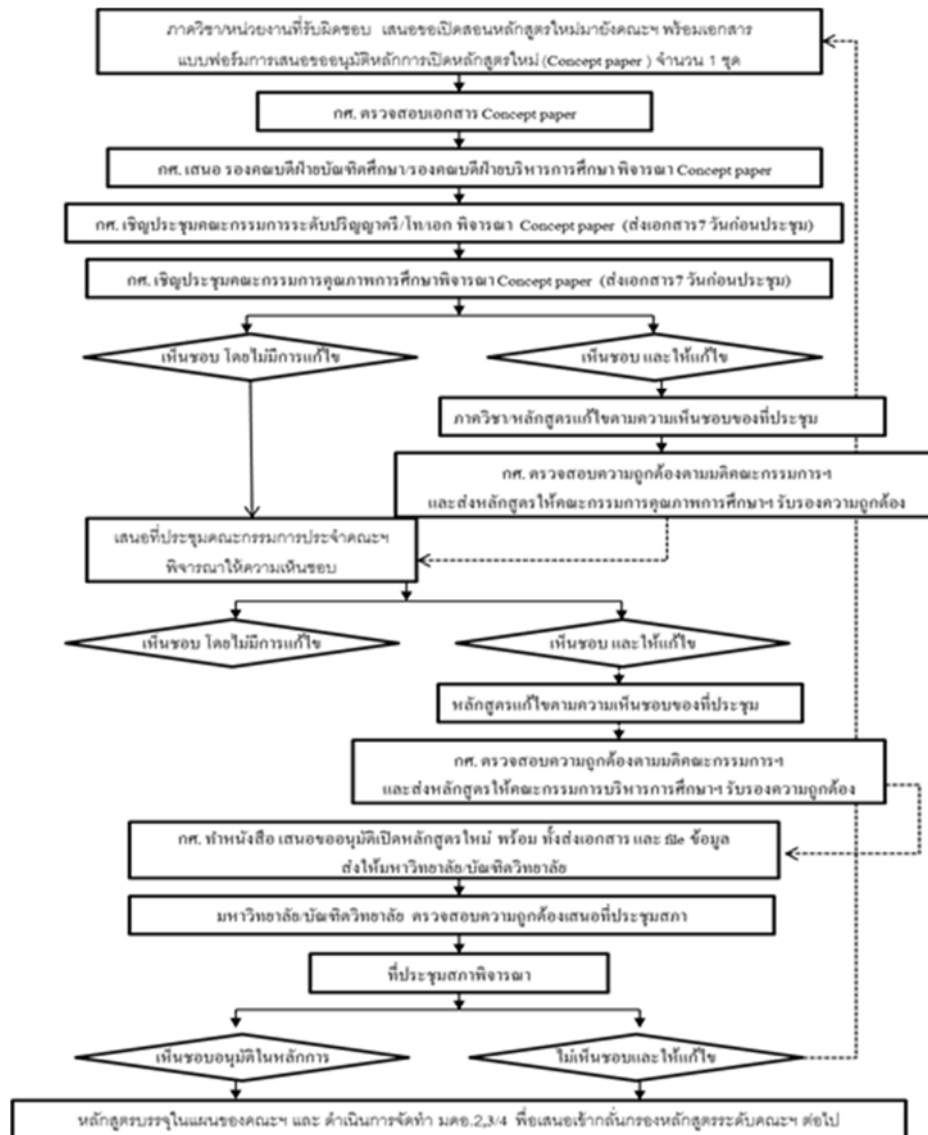
3. หลักสูตรจัดทำบันทึกเรียนรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา/รองคณบดีฝ่ายบริหารการศึกษาเพื่อเสนอขอลั่นกรองการเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

4. งานบริหารการศึกษา ตรวจสอบ

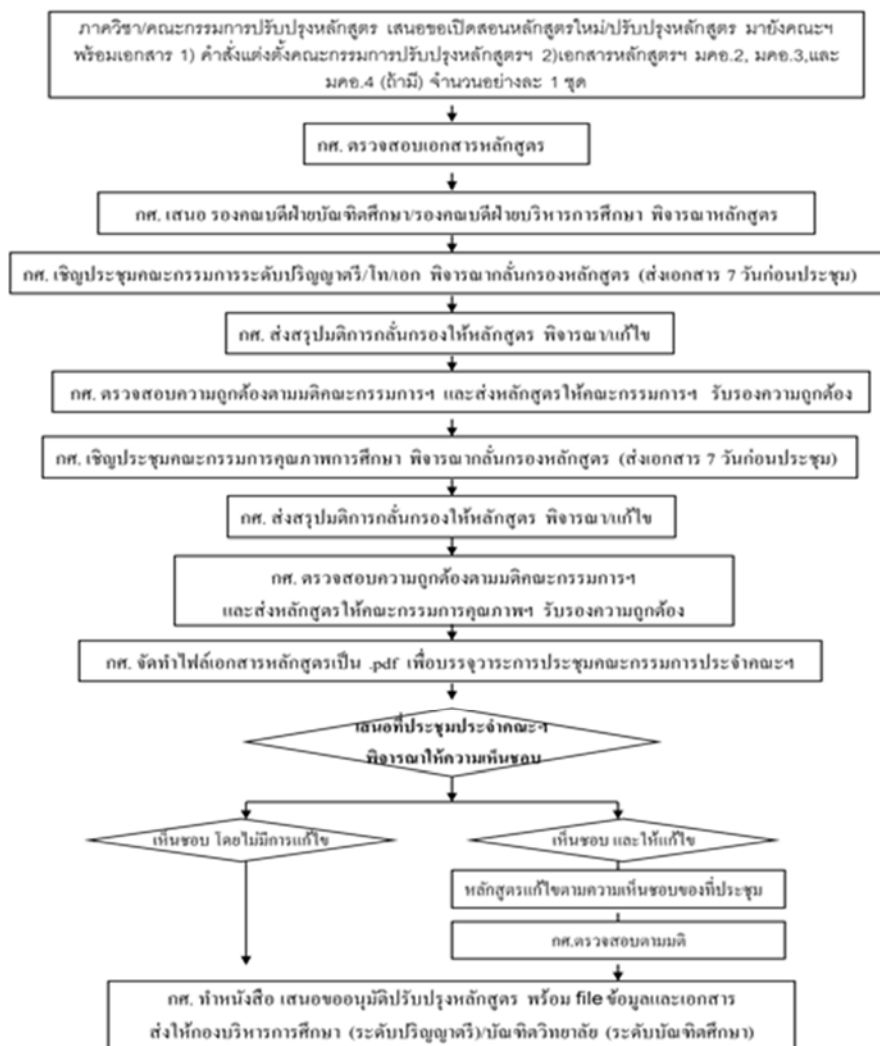
ความถูกต้องของเอกสารและเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในที่ประชุมคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก

5. เสนอเข้ากลั่นกรองที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการขอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุงหลักสูตร

1) ระดับปริญญาตรีไปยังกองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 2) ระดับบัณฑิตศึกษาไปยังบัณฑิตวิทยาลัย



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่ คณะสาธารณสุขศาสตร์



รูปที่ 2 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอปรับปรุงหลักสูตร คณะสัตวแพทยศาสตร์

4.1.2 การเสนอขอปิดหลักสูตร

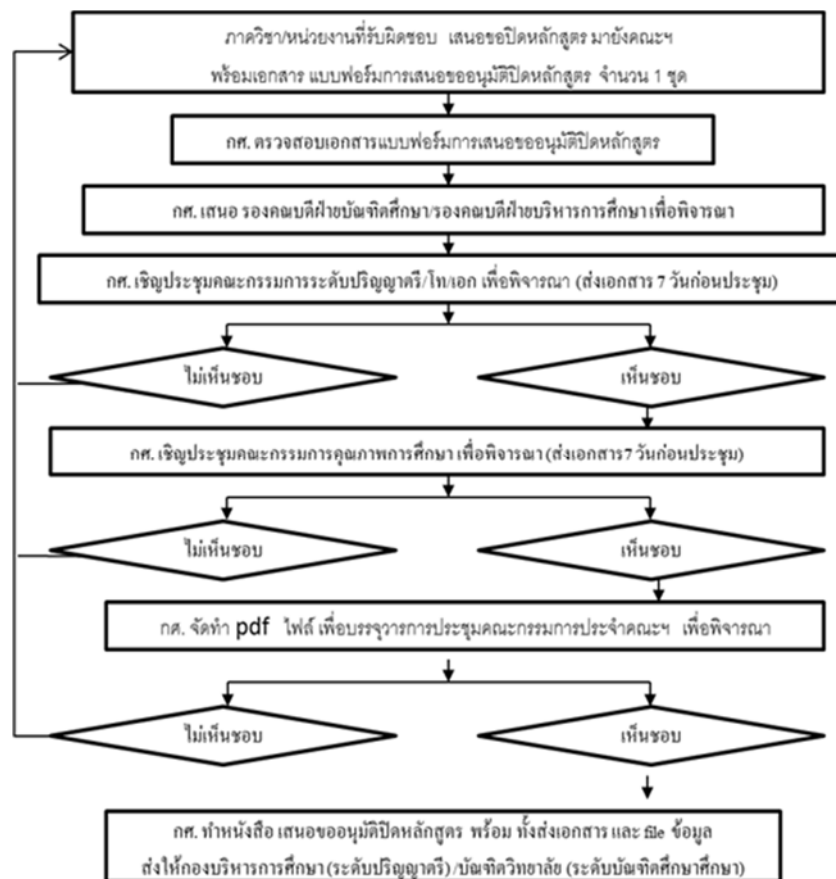
1. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำเอกสารเสนอขอปิดหลักสูตร ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนด จำนวน 1 ชุด
2. ภาควิชา/หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำบันทึกเรียนรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา/รองคณบดีฝ่ายบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยฯ เพื่อเสนอขอปิดหลักสูตร
3. งานบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยฯ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเสนอหลักสูตรเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/ปริญญาโท/ปริญญาเอก

4. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการคุณภาพ

การศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการเสนอขอปิดหลักสูตร

5. เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการเสนอขอปิดหลักสูตร

6. คณะฯ เสนอขอปิดหลักสูตร 1) ระดับปริญญาตรีไปยังกองบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 2) ระดับบัณฑิตศึกษาไปยังบัณฑิตวิทยาลัย



รูปที่ 3 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์

4.1.3 การเสนอเปิดหลักสูตรใหม่/ปรับปรุง/ปิดหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

1) การเสนอเปิดหลักสูตรใหม่ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

ขั้นตอนที่ 1 ส่วนงานที่ต้องการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่เสนอขออนุมัติหลักการเปิดหลักสูตรใหม่ผ่านคณะกรรมการประจำส่วนงานมายังกองบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนที่ 2 ผ่านการพิจารณาจาก

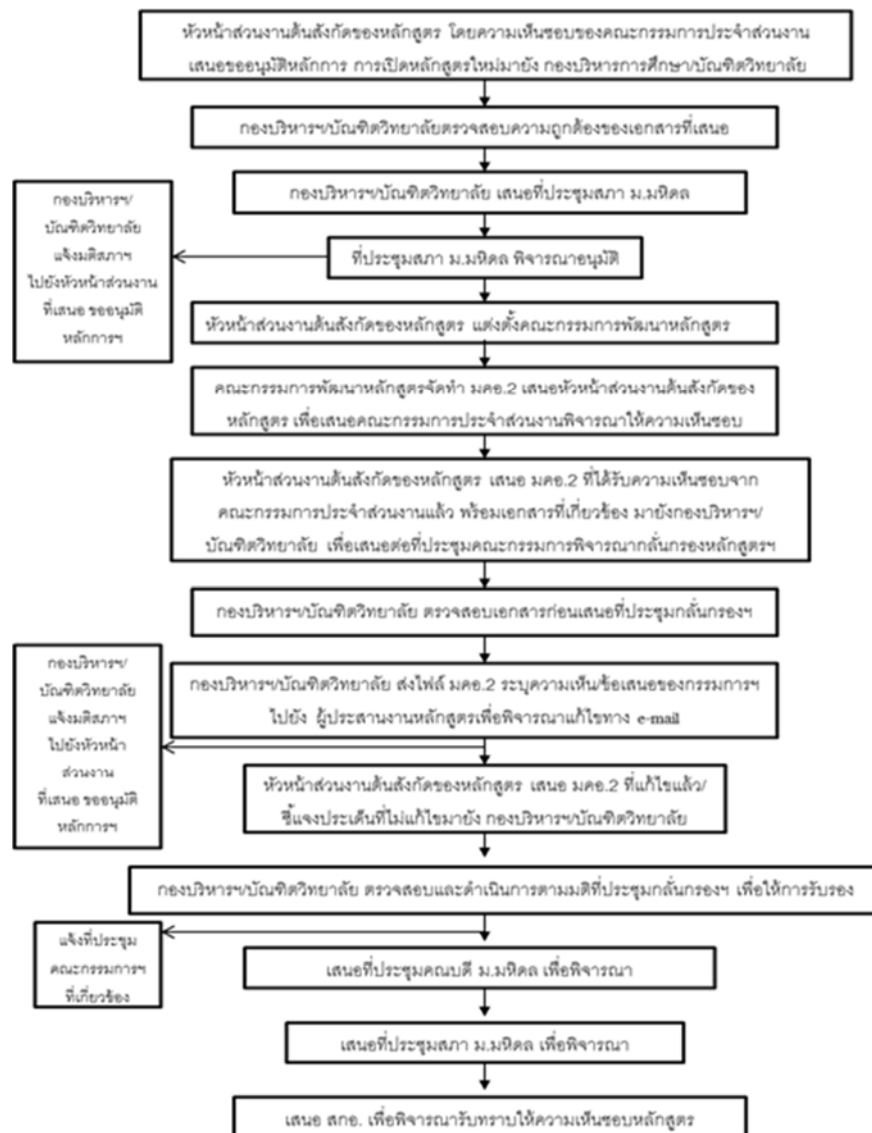
คณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 3 เสนอเข้าที่ประชุมคณบดี

ขั้นตอนที่ 4 เสนอเข้าที่ประชุมสภา

ขั้นตอนที่ 5 เสนอไปยังสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา



รูปที่ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอเปิดหลักสูตรใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2) การเสนอขอปรับปรุงหลักสูตร

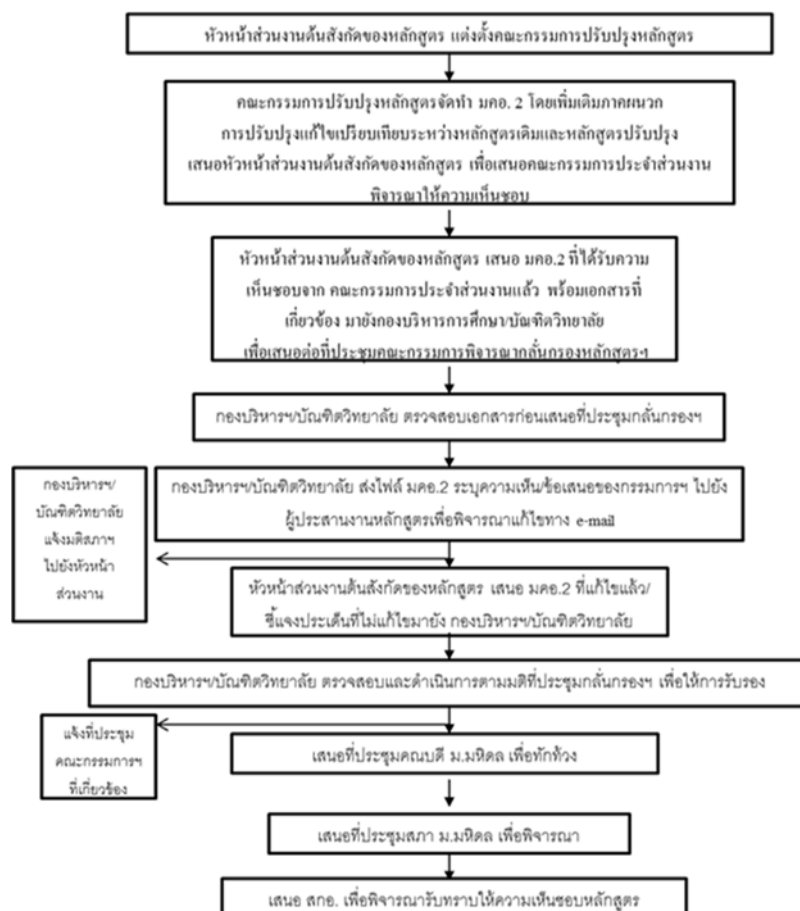
การเสนอขอปรับปรุงหลักสูตรมีข้อกำหนดว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับหลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยมหิดลแล้วถือเป็นการปรับปรุงหลักสูตรทั้งสิ้น โดยการจัดทำหลักสูตรปรับปรุง ทำได้ 2 รูปแบบ (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558)

4.2.1 หลักสูตรฉบับปรับปรุง เป็นการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระในส่วนที่มีผลต่อการรับรองคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาหรือมีผล

ทำให้น้ำหนักความสำคัญของหมวดวิชาต่างๆ ในหลักสูตรเปลี่ยนแปลงไปเช่น

- การเปลี่ยนชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญา หรือชื่อสาขาวิชา
- การปรับปรุงวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- การแก้ไขเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา
- การปรับปรุงโครงสร้างของหลักสูตร
- การเปิดรายวิชาใหม่หรือการปรับปรุงเนื้อหาในหมวดวิชาบังคับ

- การเพิ่มแผนการศึกษา	ไม่กระทบต่อโครงสร้างของหลักสูตรและเนื้อหาสาระ
- การปรับปรุงเกณฑ์การสำเร็จ	ในหมวดวิชาบังคับ เช่น
การศึกษา	- การเปลี่ยนรหัสวิชา ชื่อรายวิชา
- การปรับประเภทหลักสูตรหรือ	- การปรับปรุงคำอธิบายรายวิชา
รูปแบบการจัดการศึกษา ฯลฯ	- การเปิดรายวิชาใหม่ในหมวดวิชาเลือก
- การเสนอปรับปรุงทั้งฉบับนี้ให้จัดทำ	- การปิดรายวิชา
รายละเอียดเช่นเดียวกับการจัดทำเอกสารหลักสูตร	- การเปลี่ยนแปลงรายชื่ออาจารย์
ใหม่และเพิ่มเติมภาคผนวกในส่วนของการปรับปรุง	ประจำหลักสูตร
แก้ไขเปรียบเทียบระหว่างหลักสูตรเดิมและหลักสูตร	- การเปลี่ยนแปลงการระบุความ
ปรับปรุง	รับผิดชอบหลักความรับผิดชอบรองของรายวิชาที่
4.2.2 หลักสูตรปรับปรุงเล็กน้อย เป็น	แสดงในแผนที่แสดงการกระจายความรับผิดชอบต่อ
การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบางส่วน โดย	ผลการเรียนจากหลักสูตรสู่รายวิชา ฯลฯ



รูปที่ 5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอปรับปรุงหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยมหิดล

4.3) การเสนอขอปิดหลักสูตร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) มีข้อกำหนดว่าหลักสูตรที่เปิดสอนจะต้องมีความสอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความพร้อมของ ส่วนงาน มหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและความจำเป็นของประเทศ ดังนั้น หลักสูตรทุกหลักสูตรต้องมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย แต่เมื่อไรก็ตามที่ส่วนงานพิจารณาแล้วเห็นว่าหลักสูตรที่เปิดสอนมีลักษณะดังต่อไปนี้

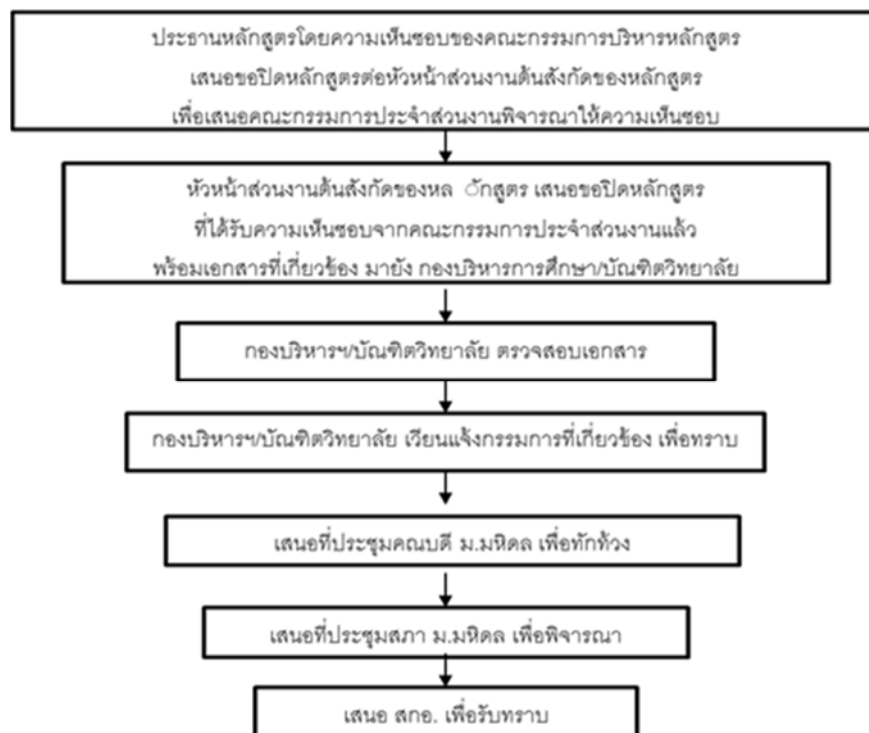
1. เป็นหลักสูตรที่ไม่มีผู้สมัครเข้าศึกษาเป็นเวลา 5 ปีการศึกษาซ้อนหลัง หรือมีจำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาต่ำกว่าจำนวนที่คาดว่าจะรับต่อเนื่องกัน
2. ไม่ต้องการปรับปรุงหลักสูตร หรือไม่ต้องการเปิดรับนักศึกษาอีกต่อไป
3. เป็นหลักสูตรที่ไม่ทันสมัยหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือประเทศ

4. เป็นหลักสูตรที่มีอาจารย์ประจำหลักสูตร

ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและไม่สามารถหาทดแทนได้

5. ต้องการปิดหลักสูตร เพื่อใช้ศักยภาพของอาจารย์ เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรที่จะพัฒนาใหม่ สามารถเสนอขอปิดหลักสูตรนั้นๆ มายังบัณฑิตวิทยาลัยได้ โดยการพิจารณาเสนอขอปิดหลักสูตรให้อยู่ในดุลยพินิจของส่วนงานที่รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้พิจารณา

ดังนั้น การเสนอหลักสูตรมี 3 รูปแบบ คือ การเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตร และการปิด สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรี และเสนอไปยังบัณฑิตวิทยาลัย สำหรับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร และกระบวนการเสนอขอพิจารณา กลั่นกรองหลักสูตร มีขั้นตอนภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์แล้ว ก่อนเสนอไปยังกองบริหารการศึกษา



รูปที่ 6 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการเสนอขอปิดหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยมหิดล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทั้งในและต่างประเทศได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีรายงานหนึ่งที่น่าสนใจของ วรณวิมล จงจรวกุล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลผลการวิจัยพบว่าเพศชาย 71 คน (ร้อยละ 31.28) เพศหญิง 156 คน (ร้อยละ 68.72) คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คน (ร้อยละ 76.21) คณะบัญชี 45 คน (ร้อยละ 19.82) คณะนิติศาสตร์ 9 คน (ร้อยละ 3.96) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานอยู่ในระดับที่รับได้ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำคณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความรู้ สร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้งานทะเบียนและผลแตกต่างกันที่ระดับ .05 นักศึกษาชาย พึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง เรื่อง การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ส่วนนักศึกษาหญิงพอใจมากกว่านักศึกษาชายในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ผลการวิเคราะห์ความ

แปรปรวนนักศึกษาแต่ละคณะความพึงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่คณะนิติศาสตร์มีความพึงพอใจแตกต่างจากคณะบริหารธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังผลของการวิจัยพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้ 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลังศึกษาอยู่ สาขาวิชาบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์ 2) ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรังนักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่จำแนกระดับชั้นปี ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มี สาขาวิชาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 5) ความพึงพอใจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา จำแนกรายด้าน 4 ด้าน พบว่าด้าน

บริการวิชาการ นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการขอเอกสารหรือหนังสือรับรองต่างๆ มีความล่าช้า (การขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาต้องส่งเอกสารไปยังส่วนกลาง) ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะ ต้องการหนังสือตำราและเอกสารอ้างอิงที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน ไม่มีข้อเสนอแนะด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้าติดต่อ ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ (ไม่สะอาด)

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ สามารถเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ในการบริการของงานพัฒนาหลักสูตร เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาบริการ ของงานพัฒนาหลักสูตร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

คณาจารย์และเจ้าหน้าที่หลักสูตร ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ระหว่าง พ.ศ. 2554 - 2556 จำนวน 210 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 136 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie & Morgan (1970) โดยเลือกตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) ด้วยการใช้ตารางเลขสุ่ม จากบัญชีรายชื่อ

ทะเบียนนักศึกษา ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 96 ฉบับ (ร้อยละ 70.58)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของคณาจารย์

และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ

- ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อแสดงความคิดเห็นประเด็นความต้องการแบบปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

- ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

- ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ

1.2 แบบสอบถาม เป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2542) คือ

ดีมาก มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

ดี มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

ปานกลาง มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

น้อย มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

น้อยมาก มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน – 16 กรกฎาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนกลับจำนวน 96 ชุด เป็นร้อยละ 70.58 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ในการมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอเป็นตารางพร้อมคำอธิบายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ร้อยละ
- 1.2 ค่าเฉลี่ย
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 1.4 ค่าไคสแควร์

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.9) อายุ 51 ขึ้นไป (ร้อยละ 40.6) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 51.1) ดำรงตำแหน่งอาจารย์ (ร้อยละ 64.6) เป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ร้อยละ 25.0) ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ดังนี้

1) ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตรค่าเฉลี่ย 3.80

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.54 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.05

3) ด้านการบริหารจัดการ ระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ต่อการประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรต่อ คณะกรรมการชุดต่างๆ ค่าเฉลี่ย 4.00 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ ความถูกต้องของเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ไม่เกิน 3 วันค่าเฉลี่ย 3.79

4) ผลการศึกษาคความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ($p > 0.05$)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะสาธารณสุขศาสตร์
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (จำนวน =96)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	25.0
หญิง	70	72.9
ไม่ตอบ	2	2.1
อายุ		
20-30 ปี	3	3.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
31-40 ปี	22	22.9
41-50 ปี	31	32.3
51 ปีขึ้นไป	39	40.6
ไม่ตอบ	1	1.0
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	25	26.0
ปริญญาโท	18	18.8
ปริญญาเอก	49	51.1
ไม่ตอบ	4	4.2
ตำแหน่ง		
อาจารย์	62	64.6
เจ้าหน้าที่	29	30.2
ไม่ตอบ	5	5.2
คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร		
วท.บ. (สศ)	23	24.0
วท.บ. (อาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	3	3.1
วท.ม.	24	25.0
วท.ม. (สศ)	21	21.9
ส.ม (ภาคปกติและภาคพิเศษ)	6	6.3
ส.ม (นานาชาติ)	1	1.0
ปร.ด.	5	5.2
ส.ด.	3	3.1
ไม่ตอบ	10	10.4

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.6 วุฒิก่อนการศึกษาระดับปริญญาเอกสูงสุด ร้อยละ 51.1

ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 64.6 และเป็นคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร วท.ม. มากที่สุด ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการ
งานพัฒนาหลักสูตรด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน
พัฒนาหลักสูตร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร								
1 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (จำนวน=93)	21 (22.6)	56 (60.2)	15 (16.1)	1 (1.1)	0 (0)	4.04	0.658	มาก
2 ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร (จำนวน=93)	11 (11.8)	53 (57.0)	28 (30.1)	1 (1.1)	0 (0)	3.80	0.652	มาก
3 การตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร (จำนวน=93)	22 (23.7)	48 (51.6)	22 (23.7)	1 (1.1)	0 (0)	3.98	0.722	มาก
4 สามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลของหลักสูตรได้ชัดเจน (จำนวน=92)	21 (22.8)	47 (51.1)	23 (25.0)	0 (0)	1 (1.1)	3.95	0.761	มาก
5 ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม (จำนวน=93)	22 (23.7)	55 (59.1)	16 (17.2)	0 (0)	0 (0)	4.06	0.639	มาก
รวม						3.97	0.687	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อจำแนกตามรายชื่อ

พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.06 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย X̄	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาหลักสูตร								
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ (จำนวน=94)	56 (59.6)	33 (35.1)	5 (5.3)	0 (0)	0 (0)	4.54	0.599	มาก
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (จำนวน=94)	45 (47.9)	40 (42.6)	8 (8.5)	1 (1.1)	0 (0)	4.37	0.688	มาก
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (จำนวน=94)	35 (37.2)	41 (43.6)	17 (18.1)	1 (1.1)	0	4.17	0.757	มาก
4. มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน(จำนวน=93)	32 (34.4)	41 (44.1)	19 (20.4)	1 (1.1)	0	4.12	0.764	มาก
5. มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (จำนวน=94)	25 (26.6)	50 (53.2)	18 (19.1)	1 (1.1)	0	4.05	0.709	มาก
รวม						4.25	0.703	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

ด้านการให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.54 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการ
ให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ด้านการบริหารจัดการ ระบบ การเสนอหลักสูตร
เพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	เบน		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	มาตรฐาน (SD)		
ด้านการบริหารจัดการ ระบบ การเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ								
1 การตรวจสอบความถูกต้องขอเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) (จำนวน =92)	21 (22.8)	43 (46.7)	25 (27.2)	3 (3.1)	0 (0)	3.89	.791	มาก
2 ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องขอเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ไม่เกิน 3 วัน (จำนวน =92)	15 (16.3)	44 (47.8)	32 (34.8)	1 (1.1)	0 (0)	3.79	.719	มาก
3 ประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ (จำนวน =91)	25 (27.5)	43 (47.3)	21 (23.1)	2 (2.2)	0 (0)	4.00	.775	มาก
4 ความถูกต้องครบถ้วนของการจัดทำสรุปผลการพิจารณาการกลั่นกรองของคณะกรรมการชุดต่างๆ (จำนวน=93)	20 (21.5)	40 (43.0)	31 (33.3)	2 (2.2)	0 (0)	3.84	.784	มาก
5 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำสรุปผลการพิจารณาการกลั่นกรองหลักสูตรไม่เกิน 10 วัน (จำนวน =92)	16 (17.4)	47 (51.1)	25 (27.2)	4 (4.3)	0 (0)	3.82	.769	มาก
6 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ การเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบพัฒนาหลักสูตรในภาพรวม (จำนวน =92)	17 (18.5)	50 (54.3)	23 (25.0)	2 (22.2)	0 (0)	3.89	.718	มาก
รวม						3.87	.759	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.87

เมื่อจำแนกตามรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตร ต่อคณะกรรมการชุดต่างๆ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจของคณาจารย์กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				χ^2	df	p- value
	มาก		ปานกลางและน้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ							
ชาย	15	62.5	9	37.5	0.23	2	0.633
หญิง	48	70.6	20	29.4			
รวม	63	68.5	29	31.5			
อายุ							
20-40 ปี	5	20.0	20	80.0	1.99	2	0.369
40-50 ปี	11	35.5	20	64.5			
50 ปี ขึ้นไป	13	35.1	24	64.9			
รวม	39	31.2	64	68.8			
วุฒิการศึกษา							
ปริญญาตรี	16	64.0	9	36.0	1.83	2	0.401
ปริญญาโท	14	82.4	3	17.6			
ปริญญาเอก	32	66.7	16	33.3			
รวม	62	68.9	28	31.1			
ตำแหน่ง							
อาจารย์	42	70.0	18	30.0	0.01	1	0.921
เจ้าหน้าที่	20	69.0	9	31.0			
รวม	62	69.7	27	30.3			

จากตารางที่ 4.5 พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคณาจารย์ กับเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ($p > 0.05$)

สรุป และอภิปรายผลศึกษา

การศึกษาวิจัยการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตรของงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัย

มหิดล พบว่าคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากใน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร และ (3) ด้านการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ารับการกลั่นกรอง ซึ่งคิดว่าทั้ง 3 ประเด็นนี้มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนาหลักสูตรของหลักสูตรต่างๆ ในคณะ

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการการพัฒนาหลักสูตรที่ได้ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการของวีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538) งานวิจัยของวรรณวิมล จงจรรยกุล (2551, บทคัดย่อ) และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) ซึ่งเห็นว่า การบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ และการให้ความรู้ความเข้าใจ แก่ผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความปรารถนามากที่สุดสำหรับในประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ แม้ว่าโดยภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์ดี แต่เมื่อพิจารณาถึงประเด็นย่อยในข้อนี้ ต้องยอมรับว่าการให้บริการให้ดีขึ้น จำเป็นต้องการการพัฒนาในสิ่งต่อไปนี้ให้ดีขึ้น ได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาหลักสูตร การตอบข้อซักถามให้ตรงประเด็น และความสามารถในการอธิบายรายละเอียดของหลักสูตรให้ชัดเจน ซึ่งเข้าใจว่าในประเด็นย่อยดังกล่าว เป็นความคาดหวังของรับบริการที่ต้องการเห็นผลสัมฤทธิ์ที่ดีของการพัฒนาหลักสูตรครอบคลุมและชัดเจน เกิดประสิทธิภาพ และประหยัดเวลา ตามหลักการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (ปิยธิดา ศรีเดช และคณะ, 2552) เช่นเดียวกับประเด็นการบริหารจัดการระบบการเสนอหลักสูตรเพื่อเข้ากลั่นกรองตามระบบ ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว แม้จะมีระดับความพึงพอใจในเกณฑ์ดี แต่ค่าคะแนนยังนับว่าต่ำกว่าด้านอื่น (คะแนน 3.89 จากคะแนน 4) มีประเด็นย่อยเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับคะแนนเกิน 4.0 ได้แก่ การประสานงานอย่างเป็นระบบในการเสนอหลักสูตรเข้ากลั่นกรองในคณะกรรมการชุดต่างๆ ภายในคณะ ซึ่งตามระบบการกลั่นกรองหลักสูตรภายในคณะ ได้วางระบบไว้ดีพอสมควร กล่าวคือ หลักสูตรระดับปริญญาตรี ต้องผ่านการกลั่นกรองของคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาตรี ก่อน จึงเข้ารับการพิจารณาต่อในคณะกรรมการคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการ

ประจำคณะ ตามลำดับ ซึ่งในทำนองเดียวกัน หลักสูตรระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ก็ต้องผ่านการกลั่นกรองในระดับต้นของคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาโท และคณะกรรมการหลักสูตรระดับปริญญาเอก ก่อนที่จะเข้าสู่อำนาจกลั่นกรองในคณะกรรมการคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำคณะต่อไปตามลำดับ และเนื่องจากจำนวนหลักสูตรภายในคณะมีจำนวนถึง 23 หลักสูตร ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่มาก แต่ด้วยการวางแผนการกำหนดกรอบเวลาและรอบการพิจารณาที่ดี จึงช่วยให้การประสานงานเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ก็ยอมรับว่า ความสำเร็จส่วนหนึ่ง เกิดจากความร่วมมือที่ดีของประธานหลักสูตรและคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรด้วยสำหรับประเด็นย่อยที่ได้รับการประเมิน มีผลคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดและควรต้องได้รับการพัฒนาอย่างมาก ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) ซึ่งกำหนดไม่เกิน 3 วันและประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการสรุปผลการพิจารณากลั่นกรองหลักสูตร ซึ่งกำหนดไว้ไม่เกิน 10 วัน

สำหรับประเด็นในการปฏิบัติการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในประเด็นความสุภาพ และความเอาใจใส่ ซึ่งมีส่วนสำคัญพื้นฐานที่จะช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงพัฒนาในประเด็นอื่นให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพต่อไป

ความเชื่อมโยงของความพึงพอใจในการให้บริการงานพัฒนาหลักสูตร ไม่พบว่าสัมพันธ์กับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่ง แต่ประการใด แสดงให้เห็นว่า ในการให้และรับบริการงานพัฒนาหลักสูตร มีความเข้าใจงานและเป้าหมายเป็นหลัก รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และยอมรับในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ดังนั้น ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานพัฒนาหลักสูตรจะช่วยให้เห็นช่องทางการสำเร็จของการพัฒนาหลักสูตรในด้านการให้บริการของงานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษาเป็นอย่างดี และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงงานให้บริการพัฒนาหลักสูตรต่อไปในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่
2. นำผลจากการวิจัยไปวางแผนพัฒนาการบริการของหน่วยพัฒนาหลักสูตรต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. ควรจัดทำปฏิทินกำหนดการประชุมของคณะกรรมการระดับปริญญาตรี/โท/เอก ในการเสนอหลักสูตรให้ชัดเจน และแจ้งแก่หลักสูตร/ภาควิชา เพื่อให้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน
2. ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของระเบียบ/ข้อบังคับ/แนวปฏิบัติของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และกระทรวงศึกษาธิการ
3. ควรจัดตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรระดับคณะสาธารณสุขศาสตร์ เพื่อพิจารณา กลั่นกรองโดยละเอียดเพียง 1 ชุด และนำเสนอคณะกรรมการประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ และเสนอไปยังบัณฑิตวิทยาลัย/มหาวิทยาลัยต่อไป เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานภายในคณะสาธารณสุขศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ศรีเดช ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้เสียสละเวลาในการดูแลให้คำปรึกษา จนผลงานวิจัยนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ ศรีศรีจันทร์ และรองศาสตราจารย์ธราดล เก่งการพานิช ที่ให้คำปรึกษาทางด้านสถิติวิจัย ขอขอบคุณหน่วยงานทุกฝ่ายที่ได้สนับสนุนให้มีโครงการวิจัย Routine to research (R2R)

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์จักรกริช หิรัญเพชรรัตน์ รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา และนางสาววิไล กลัดพรหม หัวหน้างานบริหารการศึกษาและกิจการนักศึกษา ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาในการพัฒนาตนเอง และนางธัญญารัตน์ สุนทร ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินงาน จนโครงการวิจัยนี้สำเร็จ ขอขอบคุณคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัว บุณย์เจริญ ที่เป็นกำลังใจในผลงานชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
(2556). รายงานประจำปีงบประมาณ 2556. กรุงเทพฯ: บริษัท อีโมชั่น อาร์ท จำกัด.
- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
(2558).การศึกษา. [Online] สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม, 2558 เข้าถึงได้จาก <http://www.ph.mahidol.ac.th/ed/dgree/phwtm.html>
- ทองสุข ธนรัตน์. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอุดมการศึกษา
ระดับปริญญาทางด้านช่างอุตสาหกรรม.
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558).

ขั้นตอนการเสนอหลักสูตรระดับบัณฑิต
ศึกษา. [Online] สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม,
2558 เข้าถึงได้จาก
[http://intranet.grad.mahidol/syllabus/
step/](http://intranet.grad.mahidol/syllabus/step/).

ประคอง กรรณสูตร. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทาง**

พฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยธิดา ตรีเดช, พีระ ศรีกรรณจิตร, สมชาติ ไตรรักษา.

(2552). **หลักการบริหารจัดการ**. กรุงเทพฯ:

บริษัท เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์ จำกัด.

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549). **การประเมินคุณภาพ**

บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนัก

หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.

พิณ ทองพูน. (2529). **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาท**

หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

การประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัด

ชายแดนภาคใต้ สงขลา: ม.ป.ป. (อัสสัมชัญ).

พิทักษ์ ดรุณีทิพย์. (2538). **ความพึงพอใจ**

ของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์

พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา

พัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับ**

บริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์

พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยานิพนธ์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). **ความพึงพอใจของ**

นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัด

การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา

วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

งานวิจัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา

วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

ราชบัณฑิตสถาน. (2530). **พจนานุกรมฉบับเฉลิม**

พระเกียรติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

วรรณวิมล จงจรรยกุล. (2551). **ความพึงพอใจในการ**

ให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล.

งานวิจัย R2R. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

วรรณธิดา แสงมณี. (2547). **การบริหารทรัพยากร**

มนุษย์/งานบุคคล (พิมพ์ ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ: ประสิทธิ์วิวัฒน์ แอนพริ้นติ้ง.

วิมลสิทธิ์ หรรษากร. (2526). **พฤติกรรมของมนุษย์**

กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531). **ความพึงพอใจและการ**

ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร

ในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา

(เขื่อนวชิราลงกู) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ

, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระพงษ์ เจริญจิตร. (2538). **คุณภาพในงาน**

บริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม

เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สงัด อุทราพันธ์. (2532). **พื้นฐานและการพัฒนา**

หลักสูตร. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.

สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็น**

เลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สารธาร.

สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกร**

ในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้าง
และ

ระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงาน
นายกรัฐมนตรี. (2542). **พระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ
มหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2552).
**ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบ
มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ.2552**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวง
ศึกษาธิการ.
หลุย จัปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการสูงใจ**.
กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). **ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.,
มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

Kenya Projects Organization [KENPRO].
(2015). **Providing Project
Management, Research, IT
and Publishing projects
Solutions**. [Online] สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม
2558 เข้าถึงได้จาก
<http://www.kenpro.org/sample-size-determination-using-krejcie-and-morgan-table/>. August 21, 2014.
Saylor and Alexander. (1974). **การพัฒนา
หลักสูตร**. [Online] สืบค้นเมื่อ 10
เมษายน 2557. เข้าถึงได้จาก
<http://www.kroobannok.com/blog/79031>.