

## สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา Information of Students-focused: The Development for Educational Quality Criteria

ศักดิ์สิวรรณ ทรงสิริวรกุล<sup>1</sup> และ แสงเทียน อยู่เถา<sup>2</sup>  
Saksiwan Songsiriworakul<sup>1</sup> and Sangtien Youthao<sup>2</sup>

### Article History

Receive: July 21, 2021

Revised: August 10, 2021

Accepted: August 11, 2021

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร และความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 275 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและแบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .961 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบ (t-test) และการทดสอบความแปรปรวน (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดการเรียนการสอน ครอบคลุมเนื้อหาของหลักสูตร รายวิชา การประเมินผลการเรียนรู้ ค่าธรรมเนียมการศึกษา สวัสดิการ การให้รางวัลแก่นักศึกษา และด้านสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ครอบคลุม ระบบสารสนเทศ ระบบการสื่อสาร การจัดห้องเรียน ห้องสมุด สภาพแวดล้อมภายในคณะฯ รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ และมีความมีชื่อเสียง 2) ความต้องการของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก 3) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตรอยู่ในระดับมาก และ 4) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก และนักศึกษามีความไม่พึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมากที่สุด

คำสำคัญ : สารสนเทศ ; การมุ่งเน้นผู้เรียน ; เกณฑ์คุณภาพการศึกษา ; ความต้องการของนักศึกษา ; การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน

<sup>1</sup> นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ สำนักงานบริหารการศึกษาระดับบัณฑิตการศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, Quality Development Technical officer in Office of Educational Administration and Learning Innovation, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, Associate Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University



## ABSTRACT

The purposes of this research were to study: Information for students-focused to Educational Quality Criteria, needs of students for instruction, management and educational environment, student relationships' formation and student engagements to course and student satisfaction and dissatisfaction with instruction management and the educational environment. The samplings of this study were 275 bachelor's degrees and graduate students of Mahidol University in the academic year 2017. The research instruments were unstructured interviewed and 5-rating scale questionnaires. The instrument was validated to determine the validity values using indexes of the item-Index of the Item Objective Congruence: IOC by considering the conformity index can be asked a question greater than 0.6 and the reliability coefficient alpha coefficient was .961. The statistics analyzing the data were arithmetic mean, standard deviation, independent sample t-test, analysis of Variance: ANOVA. The findings of this research were as follows: 1) Information for Students-focused to Educational Quality Criteria of Faculty of Social Sciences and Humanities in Mahidol University, which are included instruction, management are content, courses in the curriculum, student assessment, tuition fee, welfare, student reward. Furthermore, the educational environments are information systems, communication systems, classrooms, library, the faculty environment, the relationship between academic and support staff and reputation. 2) Students' Needs for instruction, management and the educational environment are indicated by statistical result of a high level of satisfaction. 3) Building student relationships and student engagements to the course were presented by statistical results of a high level of satisfaction. 4) Student satisfaction for instruction, management and the educational environment were supported by statistical results of a high level of satisfaction whereas student dissatisfaction was explained by a higher level of dissatisfaction in the learning supports.

**Keywords:** Information ; Student-Focused ; Educational Quality Criteria ; Needs of Student ; Student Relationships

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันสู่โลกในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนเมื่อเข้าสู่สังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการเคลื่อนไหวของทุน สินค้าและบริการ การติดต่อสื่อสารที่เชื่อมต่อกันอย่างสนิทโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสื่อสารได้หลายช่องทางในเวลาเดียวกัน สัดส่วนของคนในเมืองจะมีมากขึ้น วิถีชีวิต พฤติกรรม และปฏิสัมพันธ์ของคนจะเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมชนบทเป็นสังคมเมืองในลักษณะของกลุ่มคนเพื่อสร้างสรรค์สังคม เกิดเป็นสังคมที่เข้มแข็ง และรูปแบบที่ผู้คนต่างคนต่างอยู่มากขึ้น และการเกิดการพึ่งพิงอาศัยกันมากยิ่งขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 4 มิติ คือ การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมของการดำรงอยู่ การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมของการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมของการทำงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Division of Research Administration and Quality Assurance, 2016) ประกอบกับการรวมตัวของประชาคมอาเซียนในปี 2558 ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประชาคมสังคม และวัฒนธรรมอาเซียน ซึ่งมีผลต่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไทยทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายกำลังคน นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปโดยสะดวกขึ้น การเปิดเสรีทางการค้าบริการด้านการศึกษาก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายองค์ความรู้ ภาษาและวัฒนธรรมระหว่างกัน อุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียนด้วยการเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน การส่งเสริมบทบาทของอุดมศึกษาไทยในประชาคมอาเซียน (Office of the Higher Education Commission, 2015) มหาวิทยาลัยจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการใหม่ๆ ประกอบกับแนวโน้มด้านประชากรอันเนื่องมาจากอัตราการเกิดของประชากรไทยน้อยลงส่งผลให้จำนวนนักเรียนที่เข้ามหาวิทยาลัยลดลงอย่างต่อเนื่อง การผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานไม่สอดคล้องกับความต้องการที่

เปลี่ยนไปทำให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาในช่วงปี 2555-2559 ต้องมีการยกระดับคุณภาพบัณฑิตอย่างก้าวกระโดดเพื่อพัฒนาระบบการศึกษา การเรียนรู้ และการสำเร็จการศึกษาที่ยืดหยุ่น หลากหลายตอบสนองในทุกกลุ่มทุกวัย ยกย่องคุณภาพของหลักสูตรให้ได้รับการรับรองในระดับอาเซียนและระดับโลก สร้างระบบกลไก เพื่อจัดสอบใบรับรองคุณวุฒิเฉพาะสาขาวิชาของทุกหลักสูตร และปรับปรุงระบบติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิตเพื่อพัฒนาบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงาน (Office of the Higher Education Commission, 2013)

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้มหาวิทยาลัยมหิดลเห็นถึงความสำคัญที่จะเกิดขึ้นกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงได้ดำเนินการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้กำหนดนโยบายคุณภาพในปี พ.ศ.2558-2561 เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานมหาวิทยาลัยมหิดลอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยให้ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดลจัดวางระบบกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอทั้งในระดับหลักสูตรและระดับคณะเพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินการทุกด้านสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาระดับอุดมศึกษาตลอดจนการพัฒนาคุณภาพจึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในช่วงระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2556 หลังจากนั้นต่อมาเมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ.2559 ได้มีมติจากที่ประชุมเข้าร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดลนำเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (ASEAN University Network Quality Assurance: AUN-QA) เข้ามาใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรในเวลาต่อมา ประกอบกับในช่วงปี 2558-2559 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) พบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าในหมวดที่ 3 ไม่ปรากฏกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่นไปดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติ และนำข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของคณะฯ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตลอดจนไม่ปรากฏแนวทางในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจที่ส่งผลให้เพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และไม่ปรากฏแนวทางในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งทำให้คณะฯ ขาดข้อมูลสารสนเทศในส่วนการมุ่งเน้นผู้เรียนฯ ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ด้านการศึกษา รวมถึงการตัดสินใจด้านการบริหารคณะฯ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบรรลุเป้าประสงค์หลักของคณะฯ ได้ (Division of Quality Development, 2015-2016) จะเห็นได้ว่าสารสนเทศการมุ่งเน้นลูกค้ามีความสำคัญมากในการสะท้อนถึงความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการของลูกค้าในเรื่องของคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับที่เกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตรและบริการ การสนับสนุนและการให้บริการจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งในอดีต ปัจจุบัน และของคู่แข่งกับสถาบันอื่นๆ เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีต่อทุกๆ เรื่องที่สถาบันเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย (Division of Quality Development and Office of the Higher Education Commission, 2015) ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญและสนใจศึกษาเรื่อง สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อช่วยให้คณะฯ ได้สารสนเทศที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียนตลอดจนสนองความต้องการของตลาดแรงงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรและระดับคณะต่อไป

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตรของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

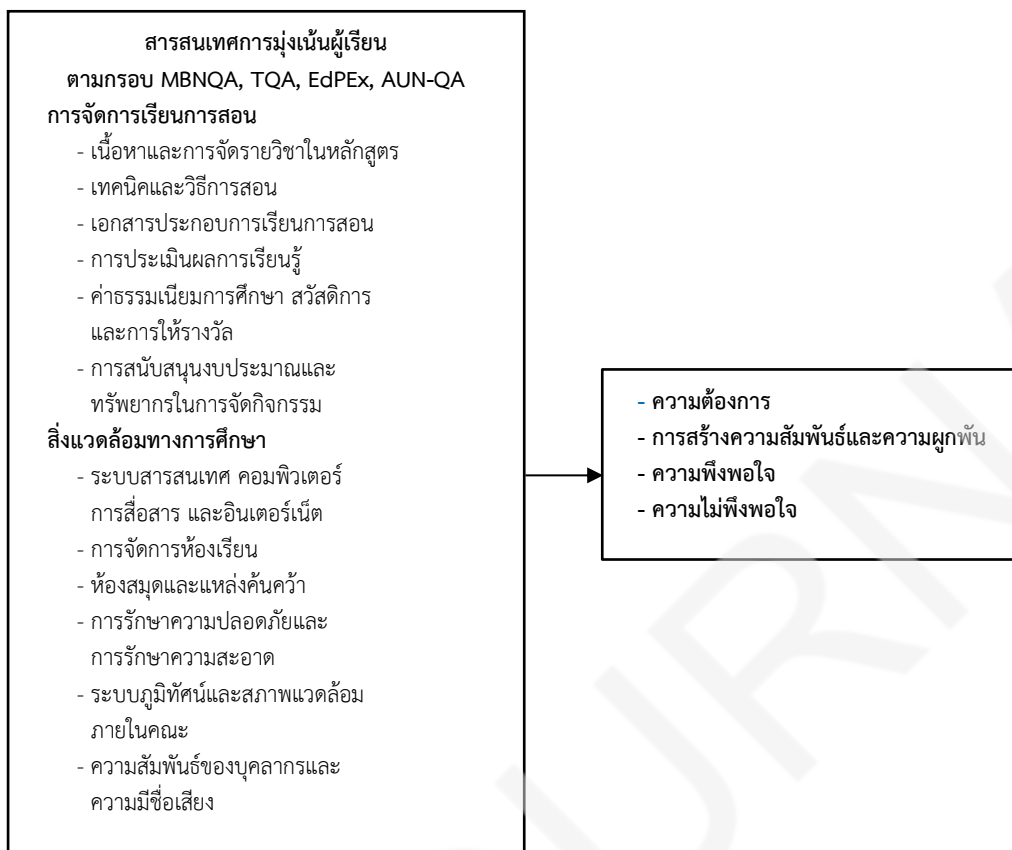
ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TOA) ได้กล่าวถึง วิธีการแสวงหาสารสนเทศจากลูกค้า การสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านการตลาด ครอบคลุมถึงการรับฟังเสียงลูกค้าซึ่งเป็นกระบวนการด้านเสียงของลูกค้าเพื่อให้สามารถคัดกรองความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และการสร้างความผูกพันของลูกค้าโดยการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเพิ่มความผูกพันของลูกค้า (Thailand Productivity Institute, 2017) ประกอบกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) มาเป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการโดยการนำแนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัม บัลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) มาปรับใช้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาซึ่งได้อธิบายถึง หลักสูตรและบริการ คือ กิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันนำเสนอเพื่อตั้งให้ผู้เรียนเข้ามาเรียนรู้หรือเพื่อศึกษาหรือมีส่วนในการค้นคว้าวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และวิชาการในการกำหนดหลักสูตรและบริการ นั้น จุดเน้นของหลักสูตร กิจกรรมนอกหลักสูตรหรือค่าเล่าเรียนและต้นทุนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงวิธีการติดต่อระหว่างกัน โดยมีเป้าหมายของการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อสนองความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการภาพลักษณ์และชื่อเสียงเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรและบริการหรือชื่อเสียง (Bureau of Higher Education Standards and Evaluation and Office of the Higher Education Commission, 2016) ส่วนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร AUN-QA ได้อธิบายถึงเกณฑ์ 11 ข้อ ได้แก่ 1) ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ด้วยการกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังทั้งความรู้และทักษะเฉพาะทาง รวมถึงหลักความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอย่างชัดเจน และสะท้อนความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ข้อกำหนดของหลักสูตร แสดงถึงข้อมูลเฉพาะของหลักสูตร ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร หมายถึง โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของรายวิชาในหลักสูตรที่มีสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลที่นำไปสู่การบรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง 4) กลยุทธ์ในการเรียนการสอน อธิบายถึงกลยุทธ์การสอนและการเรียนรู้ตามปรัชญาการศึกษาที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และใช้ความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ รู้จักวิธีการแสวงหาความรู้และปลูกฝังให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต 5) การประเมินผู้เรียน ครอบคลุมกระบวนการรับเข้านักศึกษา การประเมินผู้เรียน การสอบเพื่อจบการศึกษา รวมถึงกำหนดมาตรฐานการประเมินที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักสูตร 6) คุณภาพของบุคลากรสายวิชาการ ที่แสดงการวางแผนบุคลากรสายวิชาการ การกำหนดสัดส่วนบุคลากรสายวิชาการ การจัดสรรบุคลากร การพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา วิจัย และบริการวิชาการ 7) คุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึง การวางแผนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ การวางแผนความต้องการ ระบบการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาและการบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความต้องการทางวิชาการ งานวิจัย และการบริการวิชาการ 8) คุณภาพและการให้การสนับสนุนผู้เรียน อธิบายถึงการกำหนดนโยบาย เกณฑ์และระบบการรับ การคัดเลือกนักศึกษาการติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน ตลอดจนการสนับสนุนกิจกรรมเสริมหลักสูตรและบริการด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาการเรียน ความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงาน 9) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย หลักสูตรมีทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน อุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ ห้องบรรยาย ห้องเรียน ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ทันสมัย มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย 10) การเพิ่มประสิทธิภาพของคุณภาพ แสดงถึงหลักสูตรมีการออกแบบ การพัฒนา การทบทวนและประเมินหลักสูตรโดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากบุคลากรสายวิชาการ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพงาน นอกจากนี้ยังนำผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และ 11) ผลผลิต คือ หลักสูตรมีการประเมินและเทียบเคียงคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา (ASEAN University Network, 2015) นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดในเรื่องของคุณภาพของการให้บริการของ Kiran (2017) ได้อธิบายองค์ประกอบที่เข้าถึงความพึงพอใจและความต้องการของการบริการที่ตรงตามวัตถุประสงค์ คุณภาพความพึงพอใจสามารถพิจารณาได้จาก 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุความต้องการ 2) การออกแบบผลิตภัณฑ์และความสอดคล้องกับความต้องการ และ 3) การสนับสนุนผลิตภัณฑ์และการศึกษาของ Mukherjee (2019) ได้อธิบายถึงคุณภาพของการให้บริการมาจากความคาดหวังและการรับรู้บริการของ

ลูกค้า ได้แก่ ความต้องการส่วนบุคคล ประสิทธิภาพการให้บริการ การสื่อสารจากประสบการณ์ของลูกค้า ซึ่งผลลัพธ์การให้บริการมาจากกระบวนการที่มีคุณภาพ

นอกจากนี้งานวิจัยทั้งในและนอกประเทศ ตามการศึกษาวิจัยของ Wongpoj (2016) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของปัจจัยการตัดสินใจเลือกเรียนของนักศึกษา ประกอบด้วย หลักสูตรที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและความต้องการของตลาด อาจารย์มีคุณภาพด้านการสอนและการวิจัยมีคุณสมบัติของการเป็นอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รวมถึงงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตร ส่วน Udomsiri (2016) ได้อธิบายถึงคุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของนักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนในห้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ต่อมา Rauschnabel, Krey, Babin and Ivens (2016) ได้กล่าวถึง การบริหารแบรนด์ในระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ ชื่อเสียง ความจริงใจ การดึงดูดความสนใจ ความมีชีวิตชีวา ความซื่อสัตย์ ความเป็นสากล เช่นเดียวกับ Trakulkasemsuk, Sinjindawong and Manisri (2017) ได้อธิบายปัจจัยในการสร้างความภักดีต่อสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักศึกษา คุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ในขณะที่ Thipboonsup and Rojsongkram (2017) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาในภาพรวมคือ ความผูกพันต่อวิทยาลัย ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความผูกพันต่ออาจารย์ และ ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง เช่นเดียวกับ Saohong (2017) ได้กล่าวถึงความผูกพันของนักศึกษาในเรื่องของความภูมิใจ ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือต่อสถาบัน ในขณะเดียวกัน Pusapanich, Wongpinpech, Smithikrai and Kreausukon (2017) ได้อธิบายถึง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การสอนอาจารย์ กิจกรรมเสริมหลักสูตร หลักสูตรการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยได้มากที่สุด ต่อมา Songsawat (2017) ได้อธิบายถึง การรักษารูปลักษณ์ การรู้สึกภูมิใจ ความผูกพันของอาจารย์ส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กรของนักศึกษา หลังจากนั้น Ruedaa, Benitez and Braojosa (2017) ได้อธิบายการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อช่วยเติมเต็มการเรียนรู้ในห้องเรียนให้ดีขึ้นในเรื่องของการหาแหล่งข้อมูลการเรียนการสอน การศึกษาเนื้อหาของหลักสูตรที่เป็นปัจจุบัน ต่อมา Weerasinghe, Latitha and Fernando (2017) ได้การทบทวนวรรณกรรมความพึงพอใจของนักศึกษา ประกอบด้วย เนื้อหาของหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน หนังสือหรือข้อมูลในห้องสมุด สื่อการเรียนการสอน ในด้านของ Al-Sheeb, Hamouda and Abdella (2018) ได้กล่าวถึง การรับรู้ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจ ประกอบด้วย หลักสูตรที่เปิดสอน ความรู้สึกเป็นเจ้าของ การปฏิสัมพันธ์ของนักศึกษา ความตระหนักของนักศึกษา ประกอบกับการศึกษาวิจัยของ Wongpinpech, Pusapanich, Smithikrai and Kreausukon (2019) ได้กล่าวถึง คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวก ภาพลักษณ์ หลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร ความผูกพันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ส่วน Buasudta and Vatjanasaregagul (2019) ได้อธิบายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยเรื่องของหลักสูตรมีคุณภาพ อาจารย์มีความรู้ ทักษะและเชี่ยวชาญในการสอน อาจารย์ดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดี ในขณะที่ Rugut (2019) ได้กล่าวว่า นักศึกษามีความคาดหวังกับอาจารย์ที่ปรึกษาในเรื่องของการทำงาน การยึดหลักศีลธรรม ความซื่อสัตย์ในการให้คำปรึกษา ในขณะที่ Viloría, Iezama and Mercado (2019) ได้อธิบายถึง การจัดระบบการจัดการเรียนรู้ด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อมา Sriyalatha and Torii (2019) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจในการบริการในระดับอุดมศึกษา การสนับสนุนทางการเงินมีอิทธิพลต่อความภักดี หลังจากนั้น Tandilashvili (2019) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบด้านการบริหารด้านวิชาการ และคุณภาพของอาจารย์มีความสำคัญต่อการบริหารและความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และ Santos, Marques, Justino and Mendes (2020) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบด้านการสอน ด้านองค์ความรู้ การวิจัย ด้านสังคม ด้านการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัม บัลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award) เป็นแนวคิดหลักที่นำมาปรับใช้กับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute, 2017) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Office of the Higher Education Commission, 2016) และ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร (ASEAN) University Network, 2015) โดยการรวบรวมองค์ประกอบที่มีความสำคัญเกี่ยวกับสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาที่กำลังศึกษาในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2560 (1 สิงหาคม 2559 ถึง 31 กรกฎาคม 2560) จำนวนทั้งสิ้น 974 คน ตามระดับการศึกษา ดังนี้ ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 320 คน และระดับปริญญาเอก จำนวน 436 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ทำการสุ่มมาจากการประชากรด้วยการคำนวณจำนวนตัวอย่างแบบเครซีและมอแกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามระดับการศึกษา คือ ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก 2) ใช้การคำนวณตัวอย่างในแต่ละชั้นจากการสุ่มด้วยการใช้สัดส่วนโควตา (Quota) เพื่อให้ได้จำนวนในแต่ละชั้น ดังนี้ ในระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 90 คน และระดับปริญญาเอก จำนวน 123 คน และ 3) ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนนักศึกษาตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ประเภท ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ใช้เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

2. แบบสอบถามความคิดเห็น ได้จากการศึกษาสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา แนวคิด และงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อ สังเคราะห์ตัวแปรและพัฒนาเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษา ของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาในปัจจุบัน ภูมิลำเนา 2) ความต้องการของนักศึกษา ต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา 3) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร และ 4) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาในปัจจุบัน ภูมิลำเนา และ 2) ความไม่พึงพอใจของ นักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

หลังจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความตรงเชิงเนื้อหา ด้วย การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยการคัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 ขึ้นไป และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .961

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับ บัณฑิตศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ช่วงวันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึง 31 กรกฎาคม 2560 จำนวน 275 ฉบับ โดยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ จำนวน 202 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.45

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษา แนวคิด งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน รวมถึงการสัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นโดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร และ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มด้วยสถิติทดสอบ (t-test) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิเคราะห์โดยการทดสอบความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

#### ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้เรียน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบส่วนประกอบของสารสนเทศ การมุ่งเน้นผู้เรียนด้านการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย เนื้อหาของหลักสูตร รายวิชา การประเมินผลการเรียนรู้ งบประมาณและทรัพยากรในการจัดกิจกรรม สวัสดิการต่างๆ ธรรมเนียมการเรียน การให้รางวัลแก่นักศึกษา และด้าน สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศต่างๆ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ต การจัดห้องเรียน ห้องสมุด การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด การจัดระบบภูมิทัศน์ การจัดการร้านอาหาร



การจัดพื้นที่ทำกิจกรรม รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ชื่อเสียงของหลักสูตร คณาจารย์ คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Wongpoj (2016) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกเรียนระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการเพิ่มจำนวน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่นักศึกษาตัดสินใจเลือกเรียน ได้แก่ หลักสูตรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นของหลักสูตรคือ มีความสะดวกต่อเวลาเรียนและความหลากหลายของโปรแกรมการเรียนในแต่ละหลักสูตร อาจารย์มีคุณภาพด้านการสอน การวิจัยและคุณสมบัติพื้นฐานคุณภาพด้านการสอนพิจารณาจากความรู้ความสามารถและศักยภาพของอาจารย์ อาจารย์ที่จบ ตรงสาขาวิชานั้น มีทักษะการสอนและถ่ายทอดประสบการณ์ คุณภาพด้านการวิจัยพิจารณาจากผลงานทางวิชาการหรือ ตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ และการมีคุณสมบัติพื้นฐานของการเป็นอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตรที่นักศึกษาสามารถรับผิดชอบได้ด้วยตนเองและไม่สูงเกินไป หรือการได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาและทุนวิจัยจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อาคารสถานที่และ สภาพแวดล้อมของสถาบันที่มีความพร้อมต่อการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัยเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญ ต่อการเรียนและการทำผลงานทางวิชาการเพื่อสำเร็จการศึกษาตามแผนการเรียน อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rauschnabel, Krey, Babin and Ivens (2016) ได้ศึกษาการบริหารแบรนด์ในระดับอุดมศึกษา: แบบวัดภาพลักษณ์แบรนด์ มหาวิทยาลัย พบว่า การบริหารแบรนด์ในระดับมหาวิทยาลัยที่สำคัญประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ ชื่อเสียง ความจริงใจ การดึงดูด ความสนใจ ความมีชีวิตชีวา ความซื่อสัตย์ ความเป็นสากล ความรักในแบรนด์หรือสถาบันจะทำให้มีการกล่าวถึงแบรนด์หรือ สถาบันในลักษณะของการบอกต่อในเชิงบวกและความตั้งใจของนักศึกษา รวมถึงการสนับสนุนมหาวิทยาลัยในฐานะศิษย์ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ Trakulkasemsuk, Sinjindawong and Manisri (2017) ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างความภักดีต่อ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนไทย: ข้อเสนอจากผู้บริหารสู่การตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนไทย พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความภักดีต่อสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของนักศึกษา ได้แก่ คุณภาพวิชาการ คุณภาพสังคม บรรยากาศการเรียนการสอน การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการศึกษา 2) คุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษา การให้ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และ 3) ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ อัตลักษณ์ทางกายภาพ อัตลักษณ์ ทางวัฒนธรรม อัตลักษณ์ทางพฤติกรรม นอกจากนี้ การศึกษาของ Al-Sheeb, Hamouda and Abdella (2018) ได้ศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ของวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยของรัฐในรัฐกาตาร์ พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับ วิชาการ สังคม และสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาและประสบการณ์ โดยรวมในวิทยาลัย ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 หลักสูตรที่เปิดสอนช่วยให้นักศึกษาสามารถปรับตัวในวิทยาลัยตลอดจนช่วยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมทางวิชาการทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจและปรับปรุงทักษะทางวิชาการ เพิ่มขึ้น องค์ประกอบที่ 2 ความรู้สึกเป็นเจ้าของมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อประสบการณ์ทางการศึกษา องค์ประกอบที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการเป็นพลเมืองของนักศึกษา สังคม ประเทศและโลกทำให้นักศึกษามีมุมมองเชิงบวกต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การปฏิสัมพันธ์ของนักศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในท้องถิ่น การฝึกอบรม โอกาส การทำวิจัย องค์ประกอบที่ 5 ความตระหนักของนักศึกษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในวิทยาลัย ดังนั้น ความพึงพอใจ โดยรวมของนักศึกษาในวิทยาลัยสามารถปรับปรุงได้โดยการเสริมองค์ประกอบดังกล่าวเพื่อให้นักศึกษาเปลี่ยนทัศนคติและการรับรู้ของนักศึกษาเพื่อทำให้นักศึกษามีความสุขและความพึงพอใจในภาพรวมในช่วงปีแรก และผลงานวิจัยของ Wongpinpech, Pusapanich, Smithikrai and Kreausukon (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีผลต่อ ความจงรักภักดีของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพด้านการสอนของอาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวกของ มหาวิทยาลัย ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมีอิทธิพล ทางตรงต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย

2. การศึกษาความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความแตกต่างของสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน พบว่า สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 1 และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=4.03$ ,  $S.D=0.80$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ลำดับแรก คือ นักศึกษาต้องการเอกสารประกอบการสอน

ในรายวิชาที่เรียน สืบเนื่องจากคณะฯ มีหลักสูตรทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่มีความเฉพาะทางประกอบกับหนังสือที่ใช้ในการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในห้องสมุดมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา รองลงมาคือ การรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา เนื่องจากปัจจุบันการเรียนการสอน การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้นักศึกษามีความตระหนักถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น และการให้คะแนนสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษาให้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือกิจกรรมเสริมประสบการณ์ของนักศึกษามีความหลากหลายในการดำเนินงานจึงทำให้นักศึกษามีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rugut (2019) ได้ศึกษาความคาดหวังของนักศึกษากับความสัมพันธ์อาจารย์ที่ปรึกษาระดับปริญญาเอกพบว่า นักศึกษามีความคาดหวังกับความสัมพันธ์ของอาจารย์ที่ปรึกษาในเรื่องของความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ยึดหลักศีลธรรม ความซื่อสัตย์การทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการให้ข้อมูลย้อนกลับ การให้คำปรึกษาตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนนักศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่วนผลงานวิจัยของ Viloria, Lezama and Mercado (2019) ได้ศึกษาโมเดลและการสร้างโมเดลสมการโครงสร้างสำหรับการกำหนดความพึงพอใจ พบว่า โครงสร้างการสอนเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดระบบการจัดการเรียนรู้ด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ การสอน เนื้อหาสำหรับการเรียนรู้ และ ผลงานวิจัยของ Sriyalatha and Torii (2019) ได้ศึกษาอิทธิพลของความภักดีต่อความพึงพอใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทางบวกต่อการบริการ การสนับสนุนทางการเงินจากมหาวิทยาลัย ตลอดจนความภักดีต่อมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยและการรับรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีด้วย ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ การบริการ การสนับสนุนทางการเงินและการรับรู้คุณค่าของมหาวิทยาลัยที่มีผลกับความพึงพอใจของนักศึกษา ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 การทดสอบปฏิสัมพันธ์ของสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | $\bar{X}$ | S.D. | t     | P    |
|---------------|-----------|------|-------|------|
| ปริญญาตรี     | 3.88      | 0.41 | -2.26 | 0.10 |
| บัณฑิตศึกษา   | 4.05      | 0.49 |       |      |

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาเกี่ยวกับความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา

| ลำดับ | รายการความต้องการ                                                                  | $\bar{X}$ | S.D. | ความหมาย  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1     | ต้องการเอกสารประกอบการสอนในรายวิชาที่เรียน                                         | 4.51      | 0.67 | มากที่สุด |
| 2     | ต้องการให้มีการรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา                             | 4.31      | 0.80 | มาก       |
| 3     | ต้องการให้คะแนนสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษาให้มากขึ้น | 4.27      | 0.79 | มาก       |

3. การศึกษาการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตรของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตรของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=4.07$ ,  $S.D.=0.73$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ลำดับแรก คือ นักศึกษามีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของหลักสูตร และ ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของคณะฯ ทั้งนี้เนื่องมาจากความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล นักศึกษาทุกคนเมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดลได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งในส่วนกลางของมหาวิทยาลัยมหิดลด้านวิชาการเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ด้านการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และคณะก็มีการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือกิจกรรมพัฒนานักศึกษาก็มีส่วนช่วยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจึงทำให้เกิดความรู้สึกลึกถึงการมีส่วนร่วมและความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัย หลักสูตร และคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saohong (2017) ได้ศึกษาความผูกพันของนักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ ที่มีต่อสถาบันการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อสถาบันในเชิงบวกด้าน



ความศรัทธาในเรื่องของความภูมิใจที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าเป็นนักศึกษาของสถาบัน มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือต่อสถาบัน นักศึกษามีความพึงพอใจที่จะเรียนรู้ในสถาบันอย่างเต็มที่ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน นอกจากนี้ การศึกษาของ Thipboonsup and Rojsongkram (2017) ได้ศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อวิทยาลัยนานาชาติในระดับมากคือ ความผูกพันต่อวิทยาลัยในภาพรวม รองลงมาคือ ความภูมิใจต่อวิทยาลัย ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย ความผูกพันต่ออาจารย์ และ ความผูกพันต่อรุ่นพี่/รุ่นน้อง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร

| ลำดับ | รายการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน                 | $\bar{X}$ | S.D. | ความหมาย  |
|-------|------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| 1     | มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล | 4.56      | 0.62 | มากที่สุด |
| 2     | มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของหลักสูตร         | 4.19      | 0.74 | มาก       |
| 3     | มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของคณะฯ             | 4.18      | 0.75 | มาก       |

4. การศึกษาความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน และสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=3.91$ ,  $S.D. = 0.78$ ) เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จำนวน 3 ลำดับแรก คือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้บริหารโดยรวมในคณะฯ และ อาจารย์โดยรวมในคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Pusapanich, Wongpinpech, Smithikrai and Kreausukon (2017) ได้ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยได้มากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การสอนอาจารย์ กิจกรรมเสริมหลักสูตร หลักสูตรการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ Songsawat (2017) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า นักศึกษามีความผูกพันต่อคณะมากที่สุดคือ การรักษาคือ ชื่อเสียงให้กับคณะรองลงมาคือ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของคณะ ตลอดจนความผูกพันของอาจารย์ในระดับมากที่สุดคือ มีความรู้สึกรัก เคารพอาจารย์ นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Buasudta and Vatjanasaregagul (2019) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยเรื่องหลักสูตรมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ อาจารย์มีความรู้ ทักษะและเชี่ยวชาญในการสอน อาจารย์ดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด และ ผลงานวิจัยของ Tandilashvili (2019) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งรัฐจอร์เจีย พบว่า องค์ประกอบด้านบริหารและด้านวิชาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจนักศึกษา ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา รวมถึงคุณภาพของอาจารย์สายวิชาการมีความสำคัญต่อการบริหารและความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียน การสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา

| ลำดับ | รายการความพึงพอใจ                          | $\bar{X}$ | S.D. | ความหมาย |
|-------|--------------------------------------------|-----------|------|----------|
| 1     | ความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล | 4.60      | 0.60 | มาก      |
| 2     | ความพึงพอใจต่อผู้บริหารโดยรวมในคณะฯ        | 4.18      | 0.68 | มาก      |
| 3     | ความพึงพอใจต่ออาจารย์โดยรวมในคณะฯ          | 4.15      | 0.67 | มาก      |

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากการศึกษาสารสนเทศความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้เรียน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งใน

ประเทศและต่างประเทศด้วยการวิเคราะห์ (Content Analysis) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนการสอน ด้านการเงินและสวัสดิการ ด้านความมีชื่อเสียง ด้านความสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า นักศึกษามีความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา อย่างน้อย 1 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 5 และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต่อจากนั้น จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า นักศึกษามีความไม่พึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาถึงสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.145 และประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 7 ตัวแปร ดังนี้ 1) ความไม่พึงพอใจต่อการจัดห้องเรียนของคณะฯ 2) ความไม่พึงพอใจต่อระบบสารสนเทศต่างๆ ของหลักสูตรและของคณะฯ 3) ความไม่พึงพอใจต่อการจัดห้องเรียนของรายวิชาต่างๆ ในหลักสูตร และคณะฯ 4) ความพึงพอใจต่อระบบเสียงในห้องที่มีการจัดการเรียนการสอน 5) ความไม่พึงพอใจต่อระบบคอมพิวเตอร์ในห้องที่มีการจัดการเรียนการสอน 6) ความไม่พึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ ระบบการสื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ตของคณะฯ และ 7) ความไม่พึงพอใจต่อระบบห้องสมุดและการบริการด้านการค้นคว้าทางวิชาการของคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ruedaa, Benitez and Braojosa (2017) ได้ศึกษาเทคโนโลยีการศึกษาแบบดั้งเดิมสู่ความพึงพอใจของนักศึกษาในการจัดการศึกษา: ทฤษฎีบทาประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์กับนักศึกษาในหลักสูตรการบริหาร พบว่า การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นแหล่งเติมเต็ม การเรียนในห้องเรียนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเอาใจใส่ด้านการเรียนให้ดีขึ้นทั้งในเรื่องของการหาแหล่งข้อมูลการเรียนการสอน การศึกษาเนื้อหาของหลักสูตรที่เป็นปัจจุบัน ตลอดจนช่วยเสริมสร้างการเอาใจใส่ด้านการเรียนของนักศึกษาได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Udomsiri (2016) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และแรงจูงใจของนักศึกษา MBA ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยในการรับรู้คุณภาพการบริการทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของนักศึกษา ได้แก่ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ คณะและมหาวิทยาลัยควรมีหนังสือเพียงพอมีระบบ E-Library ที่มีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การเรียนในห้องเรียนอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน รวมถึงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยที่มีความสะดวกเหมาะสมแก่การศึกษาเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับนักศึกษาในการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานและการบริการต่างๆ จากมหาวิทยาลัย และ ผลงานวิจัยของ Weerasinghe, Latitha and Fernando (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การทบทวนวรรณกรรมความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา พบว่า เนื้อหาของหลักสูตร อุปกรณ์การเรียนการสอน หนังสือหรือข้อมูลในห้องสมุด สื่อการเรียนการสอน มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ดังนั้น คุณภาพของอาจารย์ผู้สอน สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน และการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับการศึกษาต่อความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | df   | SS     | MS   | F     | P   |
|------------------|------|--------|------|-------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม     | 5    | 29.22  | 5.84 | 11.12 | .00 |
| ภายในกลุ่ม       | 1289 | 677.34 | .53  |       |     |
| รวม              | 1294 | 706.55 |      |       |     |

### สรุปผลการวิจัย

สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่า สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดการเรียนการสอน ครอบคลุมเนื้อหา ของหลักสูตร รายวิชา การประเมินผลการเรียนรู้ ค่าธรรมเนียมการศึกษา สวัสดิการ การให้รางวัลแก่นักศึกษา และด้าน สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ครอบคลุมระบบสารสนเทศต่างๆ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ต การจัด ห้องเรียน ห้องสมุด การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด การจัดระบบภูมิทัศน์ การจัดการร้านอาหาร การจัดพื้นที่ ทำกิจกรรม รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ชื่อเสียงของหลักสูตร คณาจารย์ คณะฯ



หรือมหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนศิษย์เก่าที่มีชื่อเสียง ในส่วนของความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา คือ นักศึกษาต้องการเอกสารประกอบการสอนในรายวิชาที่เรียน การรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา การให้คะแนนสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษาให้มากขึ้น ต่อมาการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร คือ นักศึกษามีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล หลักสูตรฯ และคณะฯ นอกจากนี้ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา คือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้บริหารและอาจารย์โดยรวมในคณะฯ และ ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนในเรื่องการจัดห้องเรียนของคณะฯ ระบบสารสนเทศต่างๆ การจัดห้องเรียนของรายวิชาต่างๆ ระบบเสียงในห้องที่มีการจัดการเรียนการสอน ระบบคอมพิวเตอร์ในห้องที่มีการจัดการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศ ระบบการสื่อสาร ระบบอินเทอร์เน็ต และ ระบบห้องสมุดและการบริการด้านการค้นคว้าทางวิชาการของคณะฯ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้เครื่องมือในการวัดระดับความคิดเห็นของนักศึกษาในเรื่องความต้องการของนักศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ความผูกพันต่อหลักสูตร ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษาตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
2. ทราบระดับความต้องการต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลมากำหนดและปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน
3. ทราบวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การวางแผนการดำเนินการที่สร้างความผูกพัน และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน
4. ทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้องค์กรได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน
5. เสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการสารสนเทศของผู้เรียนตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาแก่องค์กรในการพัฒนาการศึกษาให้บรรลุผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า สารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียน: สู่การพัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา พบความต้องการของนักศึกษา การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของนักศึกษา จึงขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ดังนี้

1. ด้านเอกสารประกอบการเรียน การรักษาความลับของนักศึกษา การสนับสนุนงบประมาณให้นักศึกษา ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษาสมัยใหม่ในการจัดทำสื่อ เอกสารประกอบการเรียนการสอน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทของอาจารย์และนักศึกษาผ่านกิจกรรมต่างๆ ของหลักสูตร
2. ด้านการบริการต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา ควรมีการวางแผนหรือมาตรการอำนวยความสะดวก มาตรการป้องกันความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นครอบคลุมองค์ประกอบด้านระบบสารสนเทศ วัสดุ/อุปกรณ์ การให้บริการต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น
3. การสร้างความภูมิใจและความพึงพอใจต่อคณะหรือมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้อาจารย์และนักศึกษาได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ตลอดจนเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรหรือคณะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบผลลัพธ์ของสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นเพื่อทราบแนวโน้มของสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนได้มากขึ้น
2. ควรศึกษาความไม่พึงพอใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับในการวางแผนการพัฒนาหลักสูตรและบริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ควรศึกษาสารสนเทศการมุ่งเน้นผู้เรียนในเชิงเปรียบเทียบระหว่างคู่เทียบในระดับมหาวิทยาลัยในประเทศ และในระดับนานาชาติ

### ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกับกลุ่มนักศึกษาในหลักสูตรทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ภายใต้บริบทของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และลักษณะการบริหารจัดการภายใต้มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น ดังนั้นผลการวิจัยด้านความต้องการ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและความผูกพันต่อหลักสูตร ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา อาจมีความแตกต่างกันในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้จึงควรพิจารณาความแตกต่างของผู้เรียนและบริบทในการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกันด้วย

### References

- Al-Sheeb, B., Hamouda, A. M., and Abdella, G. M. (2018). What factors influence student satisfaction with module quality A comparative analysis in a UK business school context, *Hindawi Education Research International*. 2018;1-14.
- ASEAN University Network (AUN). (2015). Guide to AUN- QA Assessment at Programme Level version 3. Retrieved January 2016, from [http://www.aunsec.org/pdf/Guide%20to%20AUN-QA%20Assessment%20at%20Programme%20Level%20Version%203\\_2015.pdf](http://www.aunsec.org/pdf/Guide%20to%20AUN-QA%20Assessment%20at%20Programme%20Level%20Version%203_2015.pdf).
- Buasudta, N., and Vatjanasaregagul, L. (2019). Khwāmsamphan rawāng khunnaphāp boṛikān kap khwām phakdī khōng naksuksā to mahāwitthayaṭai khōng rat nai phāk tawan ‘ōk chiāng nūa khōng prathēt Thai,” [Relationship between Service Quality and Student Loyalty to Public Universities in the Northeast Region of Thailand]. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*. 9(1),1-8.
- Office of the Higher Education Commission. (2016). Kē khunnaphāp kānsuksā phūa kāndamnoēn ngān thī pen loēt chabap pī 2015-2018 nēoṭhāng thī pen rabop sū kān prapprung phonlaka roḍam noēn kān khōng ‘ongkōn [Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX 2015- 2018: A systematic approach to improving organizational performance]. Retrieved September 2020, from <http://www.edpex.org/2016/04/edpexcriteria58-61.html>.
- Division of Quality Development. (2015). Rāingān kānpramoēn ton ‘ēng tām kē khunnaphāp kānsuksā phūa kāndamnoēn kān thī pen loēt ( EdPEX ) pracham pī 2015 khana sangkhommasāt læ manutsaya sāttra mahāwitthayaṭai Mahidon [Self-assessment report based on the educational quality criteria for excellence (EdPEX) 2015 Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University]. 13 -14. Nakorn Patthom: Mahidol University.
- Division of Quality Development. (2016). Rāingān kānpramoēn ton ‘ēng tām kē khunnaphāp kānsuksā phūa kāndamnoēn kān thī pen loēt ( EdPEX ) pracham pī 2016 khana sangkhommasāt læ manutsaya sāttra mahāwitthayaṭai Mahidon [Self-assessment report based on the educational quality criteria for excellence (EdPEX) 2016 Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University]. 16 -17. Nakorn Patthom: Mahidol University.



- Division of Quality Development and Office of the Higher Education Commission. (2015). Kēn khunnaphāp kānsuksā phūā kāndamnoēn kān thī pen loēt chabap pī 2015-2018 kēn khunnaphāp kānsuksā phūā kāndamnoēn kān thī pen loēt chabap pī [Education Criteria for Performance Excellence 2015-2018 a systematic approach to improving the performance of organization]. Retrieved January 2016, from <http://www.edpex.org/2016/04/edpexcriteria58-61.html>.
- Division of Research Administration and Quality Assurance. (2016). Phimkhīao Thailand 4.0 Mōdēnkhaphk lūanprathedthaisūkhwāmmangkhang Mankhong lāeyangyūn [Blueprint Thailand 4.0: Model to drive Thailand Towards prosperity, stability and sustainability]. Retrieved February 2017, from <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2017/20171114-draeqa-blueprint.pdf>.
- Kiran., D. R. (2017). Total Quality management: Key Concepts and Case Studies. United States: Elsevier Inc. All right reserved. Retrieved July 2017, from <https://www.sciencedirect.com/book/9780128110355/total-quality-management>.
- Mukherjee, S. P. (2019). Quality Domains and Dimensions. Singapore: Springer Nature Singapore Pte Ltd.
- Office of the Higher Education Commission. (2013). Phāēn phatthanākān suksā radap 'udomsuksā chabap thī sip'et (2012-2016) [Higher Education Development Plan 11 (2012-2016)]. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House.
- Office of the Higher Education Commission. (2015). Yutthasāt 'udomsuksā Thai nai kāntē rī yom khwām phrōm sū kān pen prachākhom 'Āsian nai pī Phō. Sō. sōngphanhārōjhasippaēt 2015 [Thai Higher Education Strategy in preparing for the ASEAN Community in 2015]. Bangkok: Bangkok Block.
- Pusapanich, P., Wongpinpech, V., Smithikrai, C., and Kreausakon, P. (2017). Patchai phayākōn khwām phūkphan khōng naksuksā mahāwitthayalai Chīang Mai, [Factors Predicting Student Engagement of Chiang Mai University Students]. Retrieved august 2019, from [https://tdcthailisorth/tdcdccheck.php?Int\\_code=57&ReId=54214&obj\\_id=469536&showmenu=no](https://tdcthailisorth/tdcdccheck.php?Int_code=57&ReId=54214&obj_id=469536&showmenu=no).
- Rauschnabel, P.A., Krey, N., Babin, B. J., and Ivens, B. J. (2016). Brand management in higher education: The University Brand Personality Scale," *Journal of Business Research*. 69(2016),3077-3086.
- Ruedaa, L., Benitez, J., and Braojosa, J. (2017, June). From traditional education technologies to student satisfaction in Management education: A theory of the role of social media applications, *Information & Management*. 54(8),1059-1071.
- Rugut, C., K. (2019, November). Expectation of the Student-Supervisor Relationship in Doctoral Studies," *International Journal of Research and Innovation in Social Science*. 3(11),344-350.
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., and Mendes, I. (2020, February). "Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education, *Journal of Cleaner Production*. 2020(256),1-10.
- Saohong, S. (2017). Khwām phūkphan khōng naksuksā parinya thō phāk pakati thī mī tō sathāban kānsuksā nai radap bandit suksā," [Engagement of the graduate students in the Regular Program at Education Institution for Graduate students]. *SDU Research Journal*. 13(1),75-89.
- Songsawat, S. (2017). Khwām phūkphan tō 'ongkōn khōng naksuksā radap parinya trī thī mī tō khana singwætloṃ lāe sapphayākōn sāt mahāwitthayalai Mahidon, [The Commitment of Undergraduate Students of Faculty of Environment and Resource Studies, Mahidol University]. *Integrated Social Sciences Journal*. 4(1),3-24.
- Sriyalatha, M.A.K. and Torii, H. (2019). The impact of loyalty on the student satisfaction in higher education: A structural equation modeling analysis, *Higher Education Evaluation and Development*. 13(2),82-96.



- Tandilashvili, N. (2019). Factor Influencing Student Satisfaction in Higher Education. The Case of a Georgian State University, Research Association for Interdisciplinary Studies. 2019,39-54.
- Thailand Productivity Institute. (2017). *Ken rāngwan khunnaphāp hāng chāt pī 2018-2019* [TOA Criteria for Performance Excellence Framwork 2018-2019]. Bangkok: Eastern Power Group Public Company Limited (2017).
- Thipboonsup, J. and Rojsongkram, S. (2017). *Kānsuksā khwām phūkphan khōng naksuksā tō wīthayālai nānā chāt mahāwīthayālai Mahidon*, [An Exploratory of Student Engagement between Undergraduates and Mahidol University College]. *Mahidol R2R e-Journal*. 4(1),57-69.
- Trakulkasemsuk, P, Sinjindawong, S., and Manisri, C. (2017). *Patchai nai kānsāng khwām phakdī tō sathāban 'udomsuksā 'ēkkachon Thai : khōsāncē chāk phubōrihān sū kāntōpsanōng khōng phū mī suāndai suānsīa kap kānsuksā nai sathāban 'udomsuksā 'ēkkachon Thai*, [Factors Driving Loyalty toward Thai Private higher education institutions: Offerings from Administrators to Stakeholders' Responses]. *Veridian E-Journal*. 10(2),1755-1770.
- Udomsiri, Y. (2016). *Kānsuksā kānraprū khunnaphāp kān bōrikan thāngkān suksā tō khwāmphungphōchāi khwām chongrakphakdī lāe rāng chūngchāi khōng naksuksā MBA nai prathet Thai* [Effect of student perceived service quality on MBA student satisfaction, loyalty and motivation in Thailand]. Master of Business Administration. Bangkok : Thammasat University.
- Viloria, A., Lezama, O. B. P., and Mercado, N. (2019). Model and Simulation of Structural Equations for Determining the Student Satisfaction. In Chief: X. Zeng (Ed.), *The 6<sup>th</sup> International Symposium on Emerging Information, Communication and Networks (EICN 2019)* (527-531). Portugal: Elsevier B.V.
- Weerasinghe, IM. S., Lalitha, R., and Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*. 5(5),533-539.
- Wongpoj, P. (2016). *Patchai thī mī khwāmsamkhan tō kāntatsinchai khōng naksuksā nai kānlūk rian radap bandit suksā lāe nāothāng kān phoem chamnūan naksuksā bandit suksā mahāwīthayālai song khla nakharin wīthayākhēt hāt yai*, [Important Factor for Students' Decision making to Student in Graduate Programs and Guidelines in Increasing the Numbers of Graduate Students at Prince of Songkla University, Hat Yai Campus]. Master of Education. Songkla : Songkla University.
- Wongpinpech, V., Pusapanich, P., Smithikrai, C., and Kreausukon. (2019). *Khwāmsamphan choēng sāhēt khōng patchai thī mī phon tō khwām chongrakphakdī khōng naksuksā mahāwīthayālai Chīang Mai*, [Causal Relationship of factors affecting the Loyalty of Chiang Mai University Students]. *Journal of Education*. 30(1),24-37.