

การศึกษาผลการดำเนินการด้านมุ่งเน้นลูกค้าตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2556 ภาควิชาสังคมและสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

A STUDY ON CUSTOMER-FOCUSED OUTCOMES AS EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE (EdPEX) ACADEMIC YEAR 2013 OF THE DEPARTMENT OF SOCIETY AND HEALTH, FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES, MAHIDOL UNIVERSITY

ผู้วิจัย เบญจมาศ เจริญสุขพลอยผล¹

Benjamas Charoensukployphol

Benjamas.cho@mahidol.ac.th

รุ่งอรุณ สิงคลีประภา²

Rungarun Singkleeprapa

rungarun.sin@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบเสียงของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประกอบกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อสถาบันกับความผูกพันของผู้เรียน รวมไปถึงปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตและหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข/สังคมศาสตร์และสุขภาพ สัมมนาความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ ประจำปีภาคต้น ปีการศึกษา 2557 จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้น 85 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบตัดขวาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบการทดสอบค่าที่ การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

ที่เป็นเลิศ (EdPEX) พบว่าพฤติกรรมและวิธีการสอนที่เหมาะสมของอาจารย์ การจัดกิจกรรมวิชาการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง การให้ความช่วยเหลือของอาจารย์เมื่อนักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับ การเรียน รวมทั้งความรวดเร็ว ความสุภาพและเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นประเด็นที่พบว่าผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ในขณะที่การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถของผู้เรียน การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยเครือข่ายต่างๆ การสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม และเสริมสร้างการเรียนรู้ สัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) ที่รวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ เป็นประเด็นที่พบว่าผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งเสียงของผู้เรียนเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในสถาบันได้สะท้อนถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

1. จากการเปรียบเทียบเสียงของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการ

2. ความผูกพันต่อสถาบันของผู้เรียนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) ความผูกพันด้านการ

¹ นักวิชาการศึกษา ภาควิชาสังคมและสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² นักวิชาการศึกษา (ผู้อำนวยการ) ภาควิชาสังคมและสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คงอยู่และความจงรักภักดี ได้แก่ การที่ผู้เรียนชื่นชมในความสามารถทางวิชาการของคณาจารย์ในหลักสูตร 2) ความผูกพันด้านความเต็มใจในการเจาะจงเลือกและยังคงศึกษา ได้แก่ การที่ผู้เรียนต้องการศึกษาจนสำเร็จการศึกษาโดยไม่ลาออกกลางคัน และ 3) ความผูกพันความเต็มใจสนับสนุนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบัน ได้แก่ การที่ผู้เรียนมีความมั่นใจในคุณภาพของหลักสูตรและพร้อมที่จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในหลักสูตรผ่านการสื่อสารทางบวก ซึ่งเสียงของผู้เรียนเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่สถาบันจะต้องส่งเสริมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความผูกพันต่อสถาบันอย่างต่อเนื่อง

3. ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจต่อสถาบันของผู้เรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 7 ด้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านการจัดทำวิทยานิพนธ์เท่านั้นที่พบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ สูงที่สุด คือ หลักสูตรและการประเมินผล รองลงมา คือ บริการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน

4. ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ได้แก่ หลักสูตรและการประเมินผล และบริการ และกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ สามารถพยากรณ์ความผูกพันได้ร้อยละ 37.70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่าเมื่อผู้เรียนมีความพึงพอใจในหลักสูตรและการประเมินผลรวมทั้งบริการและกิจกรรม ที่ส่งเสริมการเรียนรู้มากจะส่งผลให้ผู้เรียนมีระดับความผูกพันต่อสถาบันสูง

คำสำคัญ : การมุ่งเน้นลูกค้า เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ABSTRACT

This research was to study and to compare the customer-focused outcomes as Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) categorized in the studies of expectations, satisfaction, dissatisfaction,

bonds of learners and predictors of the bond the students had with the institution. Samples were 50 post graduates of Doctor of Philosophy Program and Master of Arts Program in Medical and Health Social Sciences/ Social Sciences and Health (Regular Program and Special Program) who were admitted in Academic Year 2011 - 2013 and are still studying today and participated in the Project of Thesis Seminar of the First Semester of 2014. 35 samples responded the cross-section questionnaire through email. The total of samples was 85 post graduates. The statistical applications were frequency, percentage, mean, standard deviation, element analysis, t-test, F-test, Pearson Correlation and Multiple Regressive Analysis.

The results revealed that:

1. The comparison of the customer-focused outcomes as Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) showed that behavior and appropriate teaching method of the instructors in organizing consisted of academic activities, assistance of the instructors when students meeting problems in studying including expedition, politeness and willingness in the services provided by the supportive personnel. The results revealed that the satisfaction of the post graduates was higher than their expectation. On the contrary, the extracurricular to develop potentials and knowledge of the post graduates, exchange program organized with the network universities, creating instructional atmosphere of involvement and knowledge reinforcement, speedy and pervasive WIFI, and facilitation of thesis proposal and thesis defense were revealed that the satisfaction of the post graduates had lower than what they had expected. The customer-focused outcomes on expectation, satisfaction, and dissatisfaction reflected the strength

and points of improvement to raise the quality in order to increase the educational service quality of the institution.

2. The means of the bond with the institution of the post graduates were highest in each aspect. There were 1) the bond of existence and loyalty-admiration of the students on the academic capacity of the faculty, 2) the bond of willingness to exclusively choose and to study - students endeavor to complete their studies without retirement halfway, and 3) the bond and willingness to support and to recommend others to know the institution - the students were confident in the quality of the program and prompt to introduce others to study in the program through positive communication. All these customer-focused outcomes were important factors the institution had to promote for students to have consistent bond with the institution.

3. By overview, it was found that the satisfaction of the institution among students had positive relationship with the bond of students on the institution by statistical significance at .01 levels in seven aspects but most were moderate relationship. The highest level of relationship was the program and the evaluation followed by service and activities promoting learning. Regarding the public relation on information, it was found that it had no relationship with the bond of the students toward the institution.

4. Variables affecting the bond were the program and evaluation, service and activities promoting learning which could predict the bond at 37.70% by statistical significance at .01 levels. It could be claimed that when students were more satisfied with the program and evaluation including the service and activities promoting learning, they highly

affected the student's level of bond toward the institution.

Keywords : Customer-Focused, Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX)

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญในการผลิตความรู้ กำลังคน นวัตกรรม และเทคโนโลยี อีกทั้งยังทำหน้าที่ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ทั้งจากทฤษฎีหรือต่อยอดจากภูมิปัญญาเดิม และยังเป็นแหล่งการเรียนรู้ของสังคม การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาไทยให้มีความเข้มแข็ง มีความสามารถในการปฏิบัติภารกิจทุกด้าน และสามารถบรรลุความเป็นเลิศได้ด้วยความเข้มแข็ง ความก้าวหน้าทางวิชาการ และการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งจะต้องก้าวไปสู่จุดนั้น (อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือน มกราคม, 2557: 12-13) การบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพ จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในมาตรฐานด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ซึ่งนับได้ว่าเป็นตัวชี้วัดด้านภาพลักษณ์ในการให้บริการของสถาบันการศึกษา ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันแต่ละสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษาต่างแข่งขันกันเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปใน 2 ด้าน คือ ด้านวิชาการและด้านบริการทางการศึกษา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป ดังนั้น คุณภาพของการบริการทางการศึกษาจำเป็นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของนักศึกษา

ด้วยเหตุนี้เอง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาหรือคณะวิชาที่มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้มาตรฐานในระดับดีมาก หรือมีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกครบสามได้มาตรฐานในระดับดีมาก ให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศ โดยนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

(Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับในระดับสากลไปใช้เป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาอย่างก้าวกระโดดเทียบได้ในระดับสากล (อนุสารอุดมศึกษา ประจำเดือนกุมภาพันธ์, 2557: 16) ซึ่งมหาวิทยาลัยมหิดลก็เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่ต้องนำเกณฑ์นี้มาใช้เช่นกัน โดยในขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินโครงการ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) สำหรับส่วนงานนำร่องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยเข้าสู่เกณฑ์ EdPEX ให้ครบทุกส่วนงานภายในปีงบประมาณ 2558 โดยดำเนินการตามกรอบซึ่งแบ่งออกเป็น 7 หมวด ได้แก่

- 1) การนำองค์การ
- 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 3) การมุ่งเน้นลูกค้า
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน
- 6) การจัดการกระบวนการ
- และ
- 7) ผลลัพธ์

การมุ่งเน้นลูกค้าซึ่งในที่นี้ก็คือผู้เรียนตามหมวดที่ 3 ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นประเด็นที่ต้องตระหนักถึงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการจัดบริการด้านการศึกษาเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการศึกษาในยุคสมัยปัจจุบัน เนื่องจากผู้เรียนจะเป็นผู้ตัดสินผลการดำเนินการและคุณภาพของสถาบัน ดังนั้น สถาบันจึงต้องคำนึงถึงลักษณะของบริการ รวมทั้งช่องทางในการเข้าถึงและสนับสนุนผู้เรียน กล่าวได้ว่าความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการรักษาผู้เรียนไว้และสร้างความภักดี ตลอดจนการเติบโตของสถาบัน โดยที่สถาบันจะต้องมีความไวต่อความต้องการของผู้เรียนและตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของผู้เรียนโดยสถาบันจะต้องรับฟังเสียงของผู้เรียนอย่างตั้งใจ และต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงในตลาดไปพร้อมกันด้วย (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2556 : 113)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของ

ภาควิชาสังคมและสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการดำเนินการด้านมุ่งเน้นลูกค้าตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2556 โดยผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนด้วยการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เรียนจะทำให้สถาบันได้รับข้อมูลป้อนกลับที่เป็นประโยชน์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการส่งมอบงานบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพไปยังผู้เรียน ซึ่งหากภาควิชาสังคมและสุขภาพสามารถสร้างความโดดเด่นเหนือสถาบันอื่น สามารถสนองความต้องการและทำให้ดีกว่าความคาดหวังของผู้เรียน รวมทั้งสามารถคาดการณ์แนวโน้มความต้องการหลักของผู้เรียนได้ จะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มความผูกพันกับสถาบันในระยะยาว ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนขององค์กรและมีศักยภาพในการแข่งขันสูง โดยผลจากการวิจัยนี้จะถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ และคณะกรรมการบริหารภาควิชาฯ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเสียงของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน จำแนกเป็น การศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อสถาบันกับความผูกพันของผู้เรียน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ การแพทย์และสาธารณสุข/ สังคมศาสตร์และสุขภาพ (ภาคปกติและภาคพิเศษ) ที่เข้าศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 - 2556 และยังคงศึกษาอยู่ในขณะนี้ รวม 102 คน

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตและหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข/ สังคมศาสตร์ และสุขภาพ (ภาคปกติและภาคพิเศษ) ที่เข้าศึกษา ระหว่างปีการศึกษา 2554 - 2556 และยังคงศึกษาอยู่ในขณะนี้ มาเข้าร่วมโครงการสัมมนาความสำเร็จ ในการทำวิทยานิพนธ์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2557 จำนวน 50 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 35 คน รวมทั้งสิ้น 85 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพในปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หลักสูตรที่ศึกษา รูปแบบการศึกษา ชั้นปี ประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาในระดับก่อนหน้า ผลการเรียนเฉลี่ยสะสม วัตถุประสงค์ของการเข้าศึกษา เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกเข้าศึกษา และแหล่ง การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย เสียงของผู้เรียนต่อสถาบัน ได้แก่ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เรียนใน 2 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและบริการ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านบริการทางการศึกษาอื่นๆ

ความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการคงอยู่และความจงรักภักดีของผู้เรียน ด้านความเต็มใจของผู้เรียนในการเจาะจงเลือกและยังคง ศึกษาในสถาบัน และด้านความเต็มใจสนับสนุนและ แนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบันและหลักสูตร

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งส่งแบบสอบถามทาง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อน นำไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for windows

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับเสียงของผู้เรียน ต่อหลักสูตรและภาควิชาฯ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันของผู้เรียนต่อหลักสูตรและภาควิชาฯ และ 4) แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการจัดลำดับความ คาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้เรียน ต่อหลักสูตรและภาควิชาฯ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือทำ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ จากนั้นนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปหาความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity) โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็น และให้คะแนน แล้วจึงนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไป หาค่าอำนาจจำแนก โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับ นักศึกษาที่มีสภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นหาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ (Discrimination) โดยใช้วิธีหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับ คะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total Correlation) ได้แบบสอบถาม ที่มีค่า Item-total Correlation อยู่ระหว่าง .220 - .810 ต่อมาหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .952

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วนำไป

วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

2. ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหา ค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการศึกษาเสียงของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน
4. ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อรวมข้อคำถามเกี่ยวกับเสียงของผู้เรียนต่อสถาบันเข้าเป็นกลุ่มปัจจัย/ตัวแปรใหม่
5. วิเคราะห์ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน โดยใช้การจัดลำดับความถี่ 3 ลำดับแรกตามข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด
6. ใช้การทดสอบค่าที (t-test) หรือค่าเอฟ (F-test) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่กำหนดความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน
7. ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment of correlation coefficient) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อสถาบันกับความผูกพันของผู้เรียน
8. ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบัน

สรุปผลการวิจัย

1. เสียงของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ 4.15 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็ปรากฏผลไปในทิศทางเดียวกัน โดยบบางประเด็นที่มีความแตกต่าง คือ ประเด็นที่ผู้เรียนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างเพียงพอ ได้แก่ การ

สร้างบรรยากาศการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมและเสริมสร้างการเรียนรู้ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) และประเด็นที่ผู้เรียนได้รับการตอบสนองเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความเหมาะสมของพฤติกรรมและวิธีการสอนของอาจารย์ ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ 4.40 ตามลำดับ

สำหรับความไม่พึงพอใจในด้านหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีประเด็นที่ได้จากการจัดลำดับความถี่ 3 ลำดับแรกตามข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด ประกอบด้วย 1) ประเด็นกิจกรรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษา กับมหาวิทยาลัยเครือข่ายต่างๆ ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 3.94 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 3.80 2) ประเด็นการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ความรู้ความสามารถของผู้เรียน เช่น การศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.12 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 3.98 และ 3) ประเด็นความเหมาะสมของรูปแบบในการจัดสัมมนาและการฝึกปฏิบัติภาคสนาม ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.05 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 4.01

2. เสียงของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านบริการทางการศึกษาอื่นๆ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านบริการทางการศึกษาอื่นๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และ 4.12 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็ปรากฏผลไปใน

ทิศทางเดียวกัน โดยพบบางประเด็นที่มีความแตกต่างคือ ประเด็นที่ผู้เรียนมีความคาดหวังค่อนข้างมาก และได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งสังเกตได้จากการที่กลุ่มตัวอย่างมีทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย 1) ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านวิชาการของอาจารย์ 2) อาจารย์ให้ความช่วยเหลือเมื่อนักศึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน 3) การอุทิศเวลาให้แก่นักศึกษาของอาจารย์ 4) บุคลากรมีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ และ 5) ความสะดวกในการติดต่อกับบุคลากรเพื่อขอคำปรึกษา ส่วนประเด็นที่ผู้เรียนได้รับการตอบสนองเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) แต่กลับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และประเด็นที่ผู้เรียนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างเพียงพอ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ ทั้งในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังสอบอย่างเหมาะสม ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 4.22)

สำหรับความไม่พึงพอใจในด้านบริการทางการศึกษาอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีประเด็นที่ได้จากการจัดลำดับความถี่ 3 ลำดับแรก ตามข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด ประกอบด้วย 1) ประเด็นสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) ที่รวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.09 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 3.60 2) ประเด็นการมีโอกาสช่วยอาจารย์ทำวิจัย ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 3.85 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 3.56 และ 3) ประเด็นการ

ชี้แจงขั้นตอนในการส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์อย่างละเอียด ซึ่งเมื่อนำตารางการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เรียนมาร่วมวิเคราะห์ด้วย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.04 แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเพียง 3.84

3. เสียงของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านความผูกพันที่มีต่อการคงอยู่และความจงรักภักดีของ จากการวิเคราะห์ตารางสามารถสังเกตความผูกพันต่อสถาบันในด้านการคงอยู่และความจงรักภักดีของผู้เรียน ได้จากการที่ผู้เรียนชื่นชมในความสามารถทางวิชาการของคณาจารย์ในหลักสูตรซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.65 รองลงมาคือ ผู้เรียนภูมิใจและตั้งใจที่ได้เป็นนักศึกษาของหลักสูตรและภาควิชา นี้ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และผู้เรียนปรารถนาที่จะเห็นหลักสูตรและภาควิชา มีความเจริญก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ลำดับสุดท้าย คือ การมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์หลักสูตรและภาควิชา ให้มีชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หลักสูตรและภาควิชา จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

4. เสียงของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านความผูกพันที่มีต่อความเต็มใจของผู้เรียนในการเจาะจงเลือกและยังคงศึกษาในสถาบัน จากการวิเคราะห์ตารางสามารถสังเกตความผูกพันต่อสถาบันในด้านความเต็มใจของผู้เรียนในการเจาะจงเลือกและยังคงศึกษาในสถาบัน ได้จากการที่ผู้เรียนต้องการศึกษาจนสำเร็จการศึกษาโดยไม่ลาออกกลางคัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.64 รองลงมาคือ ผู้เรียนคิดว่าการตัดสินใจเข้าศึกษาในหลักสูตรและภาควิชา นี้ เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.22) และหากมีโอกาสเลือกอีกครั้ง ผู้เรียนจะยังคงสมัครเรียนในหลักสูตรและภาควิชา นี้ อีก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ซึ่งสอดคล้องกับการพิจารณาข้อคำถามเชิงลบซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนไม่ได้รู้สึกเบื่อหน่ายในขณะที่ศึกษาในหลักสูตรและภาควิชา นี้ รวมทั้งไม่คิดที่จะลาออกจากการเป็นนักศึกษาของหลักสูตรและภาควิชา นี้ แม้ว่าจะมีโอกาสได้ศึกษาในสถาบันแห่งอื่นที่ดีกว่า

5. เสียงของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านความผูกพันที่มีต่อความเต็มใจสนับสนุนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบันและหลักสูตร จากการวิเคราะห์ตารางสามารถสังเกตความผูกพันต่อสถาบันในด้านความเต็มใจสนับสนุนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบันและหลักสูตร ได้จากการที่ผู้เรียนมีความมั่นใจในคุณภาพของหลักสูตรและพร้อมประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นได้รู้จักหลักสูตรและภาควิชาฯ นี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.47 รองลงมาคือ ผู้เรียนใช้การสื่อสารทางบวกเพื่อแนะนำให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในหลักสูตรและภาควิชาฯ นี้ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และผู้เรียนเต็มใจที่จะปกป้องหลักสูตรและภาควิชาฯ จากผู้ที่ต่อต้านหรือกล่าวพาดพิงในทางที่ไม่ดีหรือเสื่อมเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.33) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ลำดับสุดท้าย ประกอบด้วยการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดีของหลักสูตรและภาควิชาฯ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการส่งผลงานเข้าประกวดเมื่อมีโอกาสเพื่อสร้างชื่อเสียงและประชาสัมพันธ์หลักสูตรและภาควิชาฯ สู่ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

6. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เรียนต่อสถาบัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ตารางพบว่าผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

6.1 ผู้เรียนที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อสถาบันสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

6.2 ผู้เรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านการทำวิทยานิพนธ์ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) ระหว่าง 3.00 - 3.49 มีความพึงพอใจต่อสถาบันในทั้ง 2 ด้าน สูงกว่าผู้เรียนที่มีผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (GPA) ระหว่าง 3.50 - 3.99

6.3 ผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านระบบสนับสนุนและด้านข้อมูลข่าวสาร โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าศึกษาเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาการทำงานมีความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านระบบสนับสนุน สูงกว่าผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และการเปลี่ยนหรือย้ายงาน ตามลำดับ ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสารพบว่า ผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าศึกษาเพื่อเปลี่ยนหรือย้ายงาน มีความพึงพอใจต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ไปพัฒนาการทำงาน การสร้างความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และการสร้างความก้าวหน้าหรือการปรับตำแหน่งในการทำงานตามลำดับ

6.4 ผู้เรียนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านระบบสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี

6.5 ผู้เรียนที่มีอาชีพในปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านระบบสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีอาชีพเป็นนักศึกษาหรือนักวิชาการ มีความพึงพอใจต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีอาชีพเป็นพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

6.6 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถาบันในด้านบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านผู้สอน ไม่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบระดับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ตารางพบว่าผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

7.1 ผู้เรียนที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านการคงอยู่ ด้านความจงรักภักดี และด้านการแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักสถาบัน โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อสถาบันด้านการคงอยู่ สูงกว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี และต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ ส่วนในด้านความจงรักภักดี และด้านการแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักสถาบัน พบว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความผูกพันต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ

7.2 ผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันในด้านการคงอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มีความผูกพันต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

7.3 ผู้เรียนที่มีอาชีพในปัจจุบันต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันในด้านการเจาะจงเลือกสถาบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่มีอาชีพเป็นนักวิชาชีพด้านสาธารณสุข มีความผูกพันต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่มีอาชีพเป็นนักการศึกษาหรือนักวิชาการ และผู้เรียนที่ไม่ได้ทำงาน ตามลำดับ

7.4 ผู้เรียนที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันในด้านการเจาะจงเลือกสถาบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่า ผู้เรียนที่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 มีความผูกพันต่อสถาบันสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 2 และ 5 ตามลำดับ

7.5 ผู้เรียนที่มีแหล่งการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรต่างกัน มีความผูกพันต่อสถาบันในด้านการเจาะจงเลือกสถาบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe พบว่าผู้เรียนที่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับจากหลักสูตรจากสื่อ

ต่างๆ มีความผูกพันต่อสถาบันสูงกว่าผู้เรียนที่ศึกษาหาข้อมูลเอง และผู้เรียนที่ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่นตามลำดับ

7.6 ผู้เรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อสถาบันในด้านการยังคงศึกษาในสถาบัน และด้านการสนับสนุนสถาบัน ไม่แตกต่างกัน

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อสถาบันของผู้เรียนกับความผูกพันที่มีต่อสถาบัน จากการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่าความพึงพอใจต่อสถาบันของผู้เรียน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 7 ด้าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านการจัดทำวิทยานิพนธ์เท่านั้นที่พบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด คือ หลักสูตร และการประเมินผล ($r = .538$) รองลงมา คือ บริการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ($r = .517$) สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน เมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดพบว่าส่วนใหญ่แล้วความพึงพอใจต่อสถาบันของผู้เรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีเพียงประเด็นด้านหลักสูตรและการประเมินผลเท่านั้นที่ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันในด้านการยังคงศึกษาในสถาบัน

9. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบันของผู้เรียน จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกเข้า (Enter) โดยการนำตัวแปรทั้งหมด 7 ตัว มาพยากรณ์ความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบัน พบว่าสามารถพยากรณ์ได้โดยมีสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ ร้อยละ 46.30 และเมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์ ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หลักสูตรและการประเมินผล และบริการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ จากนั้นเมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise)

พบว่าตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน ได้แก่ หลักสูตร และการประเมินผล และบริการ และกิจกรรมที่ส่งเสริม การเรียนรู้ สามารถพยากรณ์ความผูกพันได้ร้อยละ 37.70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่า เมื่อผู้เรียนมีความพึงพอใจในหลักสูตรและการประเมินผล รวมทั้งบริการและ กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้มาก จะส่งผลให้ผู้เรียนมี ระดับความผูกพันต่อสถาบันสูง

อภิปรายผล

1. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับพฤติกรรมและวิธีการสอนที่เหมาะสมของอาจารย์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมวิชาการหรือโครงการเสวนาวิชาการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นับเป็นเรื่องที่สถาบันสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดีในแง่ของบริการทางการศึกษาในด้านหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยพบว่าผู้เรียนหรือลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนได้รับการตอบสนองในเรื่องเหล่านี้เกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า วิธีการเรียนการสอนในปัจจุบันที่เน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หรือการที่อาจารย์คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย และใช้วิธีการสอนหลายวิธีผสมกันเพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาโดยรวม เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การบูรณาการกิจกรรมทางวิชาการต่างๆ ให้สอดคล้องประสานเข้ากับกระบวนการ ในการจัดการเรียนการสอน ก็นับว่ามีความสำคัญและมี บทบาทต่อการให้การศึกษาในยุคปัจจุบันนี้เช่นกันซึ่ง สอดคล้องกับที่ จำรูญ บันดี (2545: 65) และวิลเลียมสัน (Williamson, 1961 อ้างถึงใน สาธิต ดีมี, 2546: 23) ได้ กล่าวอธิบายในเรื่องนี้ไว้ ด้วยเหตุนี้เอง สถาบันจึงต้องให้ ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ที่จะเสริมสร้าง กระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาระดับสติปัญญาและคุณธรรม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุด จากสถาบัน

2. ผลการดำเนินการด้านบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือของอาจารย์เมื่อนักศึกษามี ปัญหาเกี่ยวกับการเรียน รวมทั้งความรวดเร็ว ความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน นับเป็นเรื่องที่สถาบันสามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดี โดยพบว่าผู้เรียนหรือลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงกว่า ระดับความคาดหวังค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าผู้เรียน ได้รับการตอบสนองในเรื่องเหล่านี้เกินกว่าความคาดหวัง ที่ตั้งไว้ การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสพบอาจารย์นอกเวลาเรียน เพื่อปรึกษาหรือซักถามข้อข้องใจเกี่ยวกับวิชาที่เรียนหรือ รายงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ การเพิ่มความสะดวกในการ เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำวิชาการมีส่วนช่วยอาจารย์ในการทำโครงการวิจัย การมีบรรยากาศ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้บริหาร และบุคลากรของสถาบัน รวมไปถึง การให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดีต่อนักศึกษา ประกอบกับมีความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kuh, George D. (อ้างถึงใน ธัญรัตน์ คงปรีชา, 2552: 30) Wildermuth and Pauken (อ้างถึงในธัญรัตน์ คงปรีชา, 2552: 19-20) และ ตริทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และคนอื่นๆ (2547: บทคัดย่อ) ได้กล่าวอธิบายในเรื่องนี้ไว้ ซึ่งชี้ให้เห็น ว่าระบบความสัมพันธ์ในสถาบันการศึกษาระหว่างผู้สอน กับผู้เรียน และผู้เรียนกับบุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ฉะนั้นการจัด การศึกษาจึงต้องเน้นเรื่องบริการในทุกมิติ รวมไปถึงมิติ ของความสัมพันธ์ทางสังคมด้วย ด้วยเหตุนี้เอง สถาบันจึง ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างบุคลากรทางการศึกษา ชั้นเลิศที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพ อีกทั้งมีความเป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุด จากสถาบัน

3. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเสริม หลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพ และความรู้ความสามารถของ

ผู้เรียน เช่น การศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนนักศึกษาข้ามมหาวิทยาลัย เครือข่ายต่างๆ และการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วมและเสริมสร้างการเรียนรู้ จัดเป็นบริการทางการศึกษาในด้านหลักสูตรและบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ที่สถาบันจะต้องดำเนินการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพบว่าผู้เรียนยังมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้เรียนที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งแม้ว่าจะพบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังไม่มากนัก แต่ก็แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังในเรื่องเหล่านี้เพียงพอ โดยเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการฝึกงานหรือศึกษาดูงานเป็นกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ในชั้นเรียนที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี และหากผู้สอนสามารถจัดการเรียนการสอนที่มีเนื้อหาสาระและมีกิจกรรมที่สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดและความแตกต่างของผู้เรียน รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning: PL) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด learning by doing โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จะช่วยในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน และดึงความสามารถของผู้เรียนออกมาได้กล่าวได้ว่าผู้สอนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อม และสื่อการเรียนที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kuh, George D. (อ้างถึงใน ธัญรัศม์ คงปรีชา, 2552: 30) นวลจิตต์ เขาวงกิตพิงส์ (2545: 9) และกรองไฉ อุณหสูต (<http://www.ns.mahidol.ac.th/english/KM/-narrate.htm>) ได้กล่าวอธิบายในเรื่องนี้ไว้ ดังนั้น สถาบันจะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเรียนรู้ในโลกปัจจุบันไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงในห้องเรียน การเรียนรู้ในยุคโลกาภิวัตน์ได้เปลี่ยนแปลงไปสู่ลักษณะของการศึกษาไร้พรมแดน ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางมี

ความความเป็นสากล และได้ปฏิบัติในสถานที่จริงจะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืน อันจะนำผู้เรียนไปสู่การศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformative Education) จนสามารถเป็นปัญญาของแผ่นดินที่แท้จริงได้ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยมหิดล อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนสู่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้วย

4. ผลการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบอำนวยความสะดวกทางการศึกษาในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) ที่รวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ ทั้งในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังสอบอย่างเหมาะสมเป็นบริการด้านบริการทางการศึกษาอื่นๆ ที่สถาบันจะต้องดำเนินการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพบว่าผู้เรียนยังมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้เรียนที่ได้รับจากแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งแม้ว่าจะพบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังไม่มากนัก แต่ก็แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนยังไม่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังในเรื่องเหล่านี้เพียงพอ โดยสถาบันจะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องระบบอินเทอร์เน็ตและไวไฟ (Wi-Fi) อย่างเร่งด่วน เนื่องด้วยขณะนี้โลกกำลังเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่เทคโนโลยีได้กลายมาเป็นสิ่งสำคัญในยุคนี้ อีกทั้งทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยีก็ได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kuh, George D. (อ้างถึงใน ธัญรัศม์ คงปรีชา, 2552: 30) ได้อธิบายไว้ ส่วนการที่บุคลากรสายสนับสนุนสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในการสอบโครงร่างวิทยานิพนธ์และวิทยานิพนธ์ ทั้งในส่วนของการเอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง การชี้แจงขั้นตอนพร้อมระยะเวลาในการดำเนินการและข้อปฏิบัติต่างๆ ตามที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนดอย่างชัดเจน

รวมทั้งการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา จะช่วยให้กระบวนการต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งจะส่งผลกระทบยาวให้ผู้เรียนสามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามกำหนดเวลาของสถาบัน ในที่สุด ซึ่งนับว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบัน จะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องนี้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

5. ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันในด้านการคงอยู่และความจงรักภักดี พบว่าการชื่นชมความสามารถทางวิชาการของอาจารย์ เป็นค่าเฉลี่ยที่พบสูงสุด รองลงเป็นความภูมิใจในการได้เรียนในหลักสูตร แสดงให้เห็นว่าความมีชื่อเสียง ผลงานทางวิชาการ และความรู้ความสามารถของคณาจารย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างแรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาของผู้เรียน ดังเช่นที่ มหาวิทยาลัยมหิดล (อ้างถึงใน ทรงธรรม ธีระกุล และคนอื่นๆ, 2556: 9) และ ภาคภูมิ อิงคปรีชาญาณกุล (2548: 47) ได้กล่าวอธิบายในเรื่องนี้ไว้ ซึ่งการที่ผู้เรียนให้ความสำคัญกับคุณภาพของอาจารย์ค่อนข้างมาก เป็นเพราะผู้เรียนมองว่าอาจารย์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการถ่ายทอดและพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งอาจารย์ก็เปรียบเสมือนสื่อการเรียนการสอนที่มีคุณค่า หากสื่อการเรียนการสอนนั้นมีประสิทธิภาพมากเท่าใด ผู้ที่ให้ความสำคัญและสนใจสื่อการเรียนการสอนนั้นก็จะมีความรู้และทักษะมากขึ้นเท่านั้น (สุจิตรา ตั้งสุทธิมงคล, 2552: 62) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านหลักสูตรก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยพบว่า เนื้อหาวิชาในหลักสูตรที่มีความเหมาะสมทั้งในด้านเนื้อหา วิชาการที่มีความเข้มข้น ทันสมัย และสามารถนำเอาสิ่งที่เรียนจากหลักสูตรนั้นมาปรับใช้ในการทำงานได้ จะสามารถดึงดูดให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาได้เป็นอย่างดี ยิ่งในกรณีที่ผู้ที่สนใจศึกษาต่อส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังทำงาน เมื่อพวกเขาตัดสินใจที่จะศึกษาต่อในหลักสูตรใดก็ตาม พวกเขาจะพิจารณาถึงความเหมาะสมของระยะเวลา การศึกษาในหลักสูตรเพื่อบริหารจัดการเรื่องเวลา รวมทั้งความหลากหลายของวิชาที่เปิดสอนเพื่อวางแผนเลือก

เรียนวิชาที่สนใจและตรงตามความต้องการของตนเองมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับที่กรัชช อยู่สุข (อ้างถึงใน ทรงธรรม ธีระกุล และคนอื่นๆ, 2556 : 10) ได้กล่าวอธิบายไว้ ดังนั้น สถาบันจะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านการจัดการเรียนการสอนที่มีลักษณะมุ่งผลสัมฤทธิ์ (outcome based) ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล รวมไปถึงการบูรณาการรายวิชาให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป หรือการบูรณาการงานวิจัยเข้ากับการเรียนการสอนเพื่อสร้างความโดดเด่นให้แก่หลักสูตร โดยที่การเรียนการสอนในลักษณะดังกล่าวนี้จะแสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะของอาจารย์ผู้สอนไปพร้อมกันด้วย การมีอาจารย์ที่เก่ง ดี มีคุณภาพ จะทำให้สถาบันสามารถสร้างผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพอันเป็นที่ยอมรับได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะชื่อเสียงและความสำเร็จของอาจารย์จะส่งผลให้สถาบันมีความโดดเด่น เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักศึกษาปัจจุบันเกิดความเชื่อมั่น ตลอดจนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อของผู้ที่สนใจด้วย ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความได้เปรียบของสถาบัน สำหรับการแข่งขันในระยะยาวต่อไป

6. ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันในด้านการเต็มใจในการเจาะจงเลือกและยังคงศึกษา พบว่า ผู้เรียนต้องการศึกษาจนสำเร็จการศึกษาโดยไม่ลาออกกลางคัน เป็นค่าเฉลี่ยที่พบสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนต้องการที่จะคงอยู่ในการศึกษาในสถาบัน โดยที่คุณภาพในการให้บริการทางการศึกษาของสถาบันจะส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อสถาบันของผู้เรียน ซึ่งนอกจากพบว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจที่จะศึกษาในสถาบันจนสำเร็จการศึกษาโดยไม่เปลี่ยนไปศึกษากับสถาบันอื่นแล้ว ผู้เรียนยังจะมีการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน อาทิเช่นมีความตั้งใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มที่ เสียสละและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ของสถาบัน มีการแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงชื่อเสียงของสถาบัน และมีความต้องการที่จะศึกษาต่อเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส ซึ่งสอดคล้องกับที่ Boulding

และคนอื่นๆ (อ้างถึงใน ศรัณยู โงเมนต์, 2549 : 30) และ Etzioni (อ้างถึงใน อัจฉรา ลิ้มวงศ์ทอง, 2543: 7) ได้กล่าวอธิบายในเรื่องนี้ไว้ ดังนั้น สถาบันจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีตลอดระยะเวลาในการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความผูกพัน มั่นใจและประทับใจในการให้บริการทางการศึกษาของสถาบัน และเมื่อเขาเหล่านั้นสำเร็จการศึกษากลายเป็นศิษย์เก่าก็ยังคงมีความผูกพันต่อสถาบัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครือข่ายของสถาบันในวงกว้าง และมีแนวโน้มที่ศิษย์เก่าจะกลับมาศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

7. ความผูกพันของผู้เรียนที่มีต่อสถาบันในด้านความเต็มใจสนับสนุนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักสถาบัน พบว่าความมั่นใจในคุณภาพของหลักสูตรและพร้อมที่จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้อื่นเข้าศึกษาในหลักสูตรผ่านการสื่อสารทางบวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าหากสถาบันมีบริการทางการศึกษาที่ได้คุณภาพมาตรฐานจนผู้เรียนเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจ ก็จะมีการแนะนำให้ญาติ คนรู้จัก หรือเพื่อนร่วมงาน เข้าศึกษากับสถาบันผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับการศึกษาที่สถาบันแห่งใดในมุมมองของผู้เรียน (Cook and Zallocco, อ้างถึงในศรัณยู โงเมนต์, 2549: 25) เพราะถึงแม้ว่าบุคคลจะยังไม่เคยได้รับประสบการณ์จากการศึกษากับสถาบันนั้นๆ มาก่อน แต่ก็สามารถสร้างความคาดหวังขึ้นได้จากสื่อโฆษณาที่เคยได้รับ และจากการสื่อสารแบบปากต่อปากจากผู้ที่ตนรู้จัก (Carman และ Hill, อ้างถึงใน ภคพล ภูมรานนท์, 2548: 35) ดังนั้น สถาบันจะต้องพยายามส่งเสริมเรื่องการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายศิษย์เก่า การสื่อสารกับศิษย์เก่า และกลยุทธ์ทางการตลาดแบบปากต่อปากไปยังผู้เรียน ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งอ้างอิงสำคัญ และเป็นกระบอกเสียงของสถาบันในการแพร่ข่าวสารทางบวกออกสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. หลักสูตรและการประเมินผล รวมทั้งบริการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันได้ หากผู้เรียนมีความพึงพอใจในปัจจุบันเหล่านี้มาก จะส่งผลให้มีระดับความ

ผูกพันต่อสถาบันสูงตามไปด้วย สถาบันที่สามารถดำเนินการในเรื่องเหล่านี้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ จะส่งผลให้กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูง โดยเมื่อผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานของสถาบันตามปัจจัยข้างต้นแล้วปัจจัยเหล่านี้จะถือเป็นปัจจัยที่กำหนดความผูกพันของผู้เรียนต่อสถาบันได้ ดังนั้น สถาบันจะต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมของหลักสูตร รวมไปถึงการให้บริการทางการศึกษาที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน ซึ่งนอกเหนือจากประโยชน์ในการตอบสนองต่อระบบประกันคุณภาพทางการศึกษาของประเทศแล้ว การที่ผู้เรียนเกิดความผูกพันต่อสถาบันจะส่งผลให้สถาบันสามารถยืดหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน โดยอาจปรากฏในรูปของการที่ศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จกลับมาช่วยเหลือสถาบันด้วยความรักความผูกพัน และความภูมิใจที่มีต่อสถาบัน รวมทั้งต้องการทดแทนบุญคุณของสถาบัน โดยพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อสถาบันต้องการ และให้ความร่วมมือกับกิจกรรมที่สถาบันจัดขึ้นเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. สถาบันควรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมไปถึงสนับสนุนการถ่ายโอนหน่วยกิตระหว่างสถาบันกับมหาวิทยาลัยเครือข่ายในต่างประเทศ ทั้งในประเทศสมาชิกอาเซียนและประเทศอื่นๆ อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ผ่านการทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการจัดหรือการเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการเพื่อเปิดโลกทัศน์และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความสามารถในเวทีระดับนานาชาติ โดยอาจเริ่มต้นจากประเทศในระดับอาเซียน

2. สถาบันควรให้ความสำคัญในการปรับทิศทางการจัดการเรียนการสอนให้มีลักษณะมุ่งผลสัมฤทธิ์ (outcome based) ตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยอาจใช้วิธีการบูรณาการรายวิชาให้สอดคล้องกับยุคสมัย

ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือบูรณาการงานวิจัยเข้ากับการเรียนการสอนเพื่อสร้างความโดดเด่นให้แก่หลักสูตร หรืออาจพิจารณาปรับโครงสร้างหลักสูตรจาก Discipline-based ไปสู่ Issue-based

3. สถาบันควรดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลศิษย์เก่าที่มีความสมบูรณ์ พร้อมปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นช่องทางสำคัญในการประชาสัมพันธ์หลักสูตรเพื่อให้ศิษย์เก่ากลับมาศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น รวมไปถึงประโยชน์ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานต้นสังกัดของศิษย์เก่า และการประสานบทบาทของศิษย์เก่าในการจัดกิจกรรมทางวิชาการของสถาบัน ระบบฐานข้อมูลนี้จะเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่าด้วยกันเอง ศิษย์เก่ากับศิษย์ปัจจุบัน และศิษย์เก่ากับสถาบันได้เป็นอย่างดี

4. สถาบันต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุก พร้อมสร้างสิ่งดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพเข้าสู่หลักสูตร โดยการปรับเนื้อหาในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้สนใจสมัครเข้าศึกษามองเห็นโอกาสต่างๆ ที่จะได้รับเมื่อเข้าศึกษาในหลักสูตร อาทิเช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษาภายใต้ทุนพัฒนาอาจารย์ การให้ผู้เรียนปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยวิจัย (RA) หรือผู้ช่วยสอน (TA) และโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับมหาวิทยาลัยเครือข่ายในต่างประเทศ เป็นต้น

5. สถาบันจะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมการศึกษา (Educational Innovation) อย่างต่อเนื่องด้วยการพัฒนานวัตกรรมทางด้านหลักสูตร นวัตกรรมการเรียนการสอน นวัตกรรมสื่อการสอน นวัตกรรมทางด้านการประเมินผล และนวัตกรรมการบริหารจัดการ (มนสิข สิริสมบุญ, 2550: 1) รวมไปถึงการหาแนวทางในการให้บริการทางศึกษาที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษามผลการดำเนินการด้านมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะในส่วนของลูกค้าปัจจุบันเท่านั้น ควรมีการศึกษาในกลุ่มลูกค้าอดีต และกลุ่มลูกค้าอนาคตต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งในช่วงก่อนเริ่มเข้าศึกษา ระหว่างศึกษา และภายหลังสำเร็จการศึกษา

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดาราวัฒน์ เจริญบุญ. (2550). **ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง และคนอื่นๆ. (2547). **แนวทางการออกแบบระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน**. กรุงเทพฯ:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ธัญรัตน์ คงปรีชา. (2552). **ความทุ่มเทและความผูกพันต่อสถาบันการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- นรเศรษฐ์ พิทยาภรณ์. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต**.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต).
- มนสิข สิริสมบุญ. (2550). **ชุดฝึกอบรมเหนือตำรา : การทำวิจัยเพื่อเลื่อนวิทยฐานะ**. คณะศึกษาศาสตร์.
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2556). **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557-2558**. กรุงเทพฯ: แกรנדอาร์ท ครีเอทีฟ.