

ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

THE STUDENT'S EXPECTATION TOWARD ON ACADEMIC ADMINISTRATION OF CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY

ผู้วิจัย วิลาวัลย์ หน่อคำศักดิ์¹
อาจารย์ที่ปรึกษา จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์²
 ชาตรี มณีโกศล³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในอนาคต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 และ 3 ภาคการศึกษาปกติและภาคการศึกษาพิเศษ ปีการศึกษา 2556 ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test

ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ 3 มีความคาดหวังต่อการบริการทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริง พบว่านักศึกษาต่างชั้นปีกันได้รับการบริการทางการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอาจารย์ผู้สอนที่นักศึกษาได้รับการบริการจริงไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างกับนักศึกษาที่ศึกษาในภาคการศึกษาปกติและภาคการศึกษาพิเศษ ที่มีความคาดหวังและการได้รับการบริการทางการศึกษาจริงในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการพัฒนานักศึกษาที่นักศึกษาได้รับการบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งทั้งนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาปกติและภาคการศึกษาพิเศษต่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับที่สูงกว่าการได้รับการบริการทางการศึกษาจริงทั้งในภาพรวมและรายด้าน

¹ นักศึกษา สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำสำคัญ : ความคาดหวังของนักศึกษา, ความคาดหวัง, การบริหารงานด้านวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ABSTRACT

This research aimed to study and compare the expected services and the received services towards the academic affairs administration of Chiang Mai Rajabhat University (CMRU), and to study the methods of quality development for CMRU academic affairs administration to match the needs of the future clients. The sample group of this research consisted of 391 students who were the second-year and the third-year students in the regular and part-time programs for academic year of 2014 by using the model of quota sample, collecting data through questionnaires, and analyzing data by finding mean, standard deviation and t-test. The research shown that the expectations of the 2nd and 3rd year students through the academic service were not different but for the actually receive were significant different at level .01, except in lecturers that the students actually receive was not different. The expectations of the regular and part-time students were not different in actually receive, except student development that had a statistically significant at level .05. The 2nd and 3rd year students both in regular and part-time programs were higher expectations than their actually received educational services in total and as individual.

Keywords : Students' Expectations, Expectations, Academic Affairs Administration, Chiang Mai Rajabhat University

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 (2547 : 2) ที่กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ให้การศึกษา ส่งเสริมด้านวิชาการ วิชาชีพ การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม การพัฒนาเทคโนโลยี การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การผลิต

และพัฒนาครู มหาวิทยาลัยจึงเป็นสถาบันที่เป็นแหล่งสะสมวิชาการในแขนงต่างๆ ไว้ซึ่งคุณภาพของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับคุณภาพของวิชาการ รวมถึงความทันสมัยและใช้การได้ สามารถหาวิชาการเพิ่มเติมได้ และคุณภาพการผลิตบัณฑิต ต้องเป็นไปตามปณิธานของมหาวิทยาลัยและวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตร รวมถึงความต้องการของตลาดแรงงาน (จรัส สุวรรณเวลา, 2539 : 6) ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง ผู้เรียนจึงมี

ทางเลือกมากมายจึงทำให้เกิดการแข่งขันสูง อาจเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มจำนวนนักศึกษา ในอนาคต ในยุคสถานการณ์ของการแข่งขันทางการศึกษาที่เพิ่มขึ้น จนอาจเรียกได้ว่าเป็นการแข่งขันในรูปธุรกิจการศึกษาที่มุ่งเน้นการก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันการศึกษาที่มีการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการทางการศึกษา การบริการทางการศึกษา รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษามาใช้ เพื่อสร้างคุณภาพมาตรฐานทางการศึกษาให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งต้องจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ำหรือผู้เรียน ความคาดหวังของนักศึกษาและการบริการที่นักศึกษาได้รับ เกิดได้ในหลายระดับ อุปสรรค ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสภาพแวดล้อมในการศึกษา ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการศึกษา จากการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555 (2556 : 19) ได้มีข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยพัฒนาการบริหารด้านกายภาพ ที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในประเด็นปัญหาสำคัญและตรงกับความต้องการของนักศึกษา ซึ่งการบริหารด้านกายภาพหมายรวมถึงการให้บริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องค้นคว้า

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการ

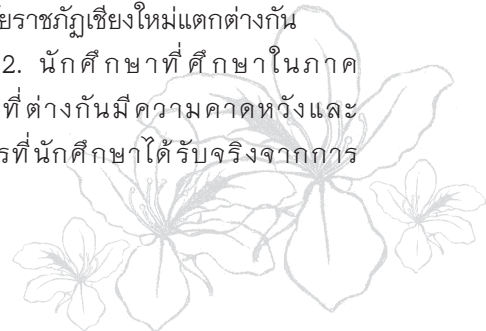
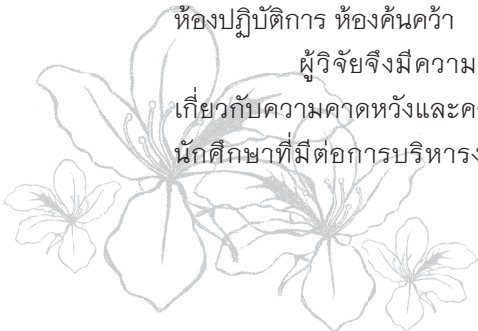
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยคาดหวังว่าจะทำให้ได้รับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของนักศึกษาในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการศึกษา นักศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญในการที่บอกกล่าวถึงความต้องการหรือสิ่งที่ต้องการได้รับ และสิ่งที่มหาวิทยาลัยมีให้ เพื่อนำมาสู่การพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษา และการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่จะเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในอนาคต ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ำในอนาคต

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน มีความคาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่ศึกษาในภาคการศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการ



บริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระดับปริญญาตรี
ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาปกติและ
ภาคการศึกษาพิเศษ ปีการศึกษา 2556
ภาคเรียนที่ 2/2556 จำนวน 17,397 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 และ 3 ภาคปกติ
และภาคพิเศษ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556
โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา
(Quota Sample) เนื่องจากในแต่ละสาขาวิชา
ประกอบด้วยหลายหมู่เรียน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง
ที่ได้กระจายไปในทุกหมู่เรียนอย่างทั่วถึง
ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน จากนั้น
จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบ
บังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม

ข้อมูล

แบบสอบถามชนิดมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยได้สร้าง
ขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของ
นักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 3 การบริการทางการศึกษา
ที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพ

การบริหารงานด้านวิชาการ การบริการด้าน
การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง งานวิชาการ หลักเกณฑ์ และ
วิธีการสร้างแบบสอบถามที่ดี

2. สร้างเครื่องมือ ตรวจสอบ
คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและ
ปรับปรุงแก้ไข

3. ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง
ทดลองใช้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม

4. สำนวณความคาดหวังและ
การบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหาร
งานด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติ ที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ
ที่ใช้พัฒนาเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหาของแบบสอบถามความคาดหวังและ
การบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหาร
งานด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
ระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of
Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่า
IOC เท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954

1.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficeint)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดำเนินการดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้สถิติ t-test

ผลการวิจัย

1. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงในภาพรวมนักศึกษาได้รับการบริการทางการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเพียงด้านอาจารย์ผู้สอนที่นักศึกษาได้รับการบริการจริงไม่แตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่ศึกษาภาคการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งในภาพรวมและ

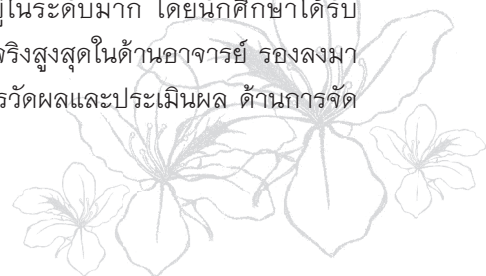
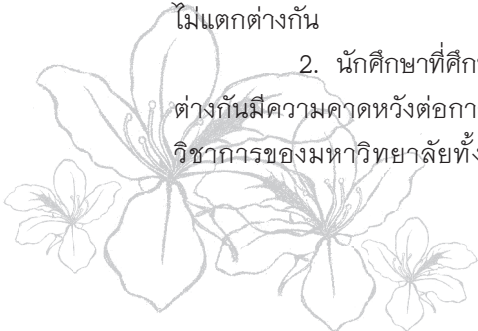
รายด้านไม่แตกต่างกัน และจากผลการศึกษาการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงนั้น ในภาพรวมนักศึกษาได้รับการบริการทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษาภาคการศึกษาปกติและภาคการศึกษาพิเศษได้รับการบริการจริงด้านการพัฒนานักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาภาคการศึกษาปกติได้รับการบริการจริงสูงกว่านักศึกษาภาคการศึกษาพิเศษ

3. การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่น้อยกว่าความคาดหวังที่นักศึกษาคาดหวังไว้ทุกด้าน ซึ่งนักศึกษาที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่การบริการที่นักศึกษาได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกด้าน

บทสรุป

1. นักศึกษามีความคาดหวังต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษามีความคาดหวังสูงสุดในด้านการวัดและประเมินผล รองลงมา คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสนับสนุนงานวิชาการ ด้านการพัฒนานักศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอน ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านหลักสูตร

2. การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษาได้รับการบริการจริงสูงสุดในด้านอาจารย์ รองลงมา คือ ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการจัด



การเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ด้านสนับสนุนงานวิชาการ ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือด้านการพัฒนานักศึกษา

3. การเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับที่น้อยกว่าความคาดหวังที่นักศึกษาคาดหวังไว้ทุกด้าน สำหรับชั้นปีที่ศึกษา และภาคการศึกษาไม่ส่งผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย แต่ภาคการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

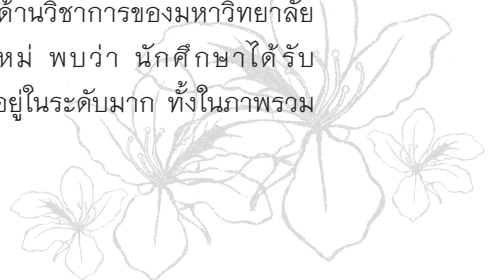
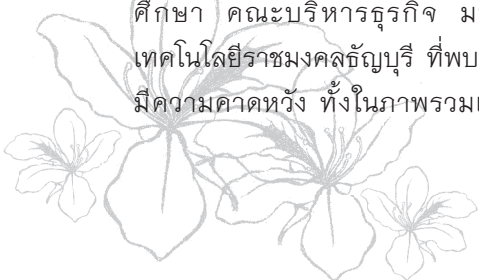
อภิปรายผล

จากการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่พบประเด็นที่อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยนักศึกษามีความคาดหวังสูงสุดในการวัดและประเมินผล ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ สุภารัตน์ เมืองโสภา (2553) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการจัดการศึกษา กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวัง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

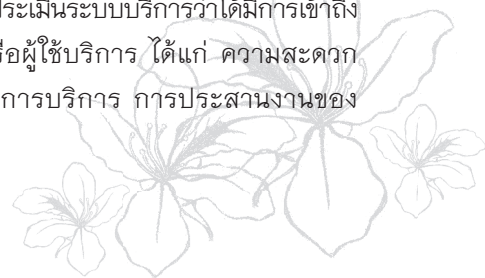
อยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความคาดหวังสูงสุดในด้านอาจารย์ผู้สอน เช่นเดียวกับปิยะรัตน์ เจิมประไพ และคณะ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน ที่พบว่าความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยนักศึกษามีความคาดหวังสูงสุดในด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านกิจกรรม ศักดิ์พิสุทธิ อัครสิริธีรกุล (2544) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจจะเหมือนหรือต่างกัน ความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลที่มีทั้งต่อตนเอง บุคคลอื่นและสถานการณ์รอบตัวให้มีพฤติกรรม การกระทำ หรือเหตุการณ์ในอนาคตให้เป็นไปตามความพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการหรือการคาดคะเนของบุคคลนั้นอยู่กับความรู้สึกรหรือแรงจูงใจและประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคล จึงอภิปรายได้ว่า นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ นั้น จะผ่านกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ นักศึกษาจึงคาดหวังว่าระบบการคัดเลือกผู้เข้ามาศึกษาต่อได้มาตรฐาน เมื่อเข้าสู่การเรียนการสอน จึงคาดหวังว่าการวัดและการประเมินผลการเรียนจะมีความเหมาะสมยุติธรรม ซึ่งทุกคนจะต้องการได้รับการปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น (พร พรหมหาราช, 2552)

2. ผลการวิเคราะห์การบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาได้รับบริการจริงอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม



และรายด้าน และเมื่อพิจารณานักศึกษาที่ศึกษา
ในชั้นปีที่ต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาใน
ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ได้รับการบริการจริง
ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า มีเพียงด้านอาจารย์ผู้สอน ที่นักศึกษา
ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 ได้รับการบริการจริง
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
และแตกต่างกับผลการศึกษากการบริการทาง
การศึกษาที่นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์และ
ภาคการศึกษาพิเศษได้รับจริง พบว่า นักศึกษา
ได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน
การพัฒนานักศึกษา ที่นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
ปกติได้รับบริการจริงแตกต่างจากนักศึกษาคณะ
การศึกษาพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
ได้รับการบริการจริงด้านการพัฒนานักศึกษา
สูงกว่านักศึกษาคณะการศึกษาพิเศษ ทั้งนี้
เป็นเพราะภาคการศึกษาพิเศษ เป็นการขยาย
โอกาสทางการศึกษาสำหรับผู้ที่มีงานทำหรือ
ผู้ที่สนใจ นักศึกษาคณะการศึกษาพิเศษ จึงมี
ระยะเวลาในการเรียนในช่วงเวลาที่จำกัด
กล่าวคือ มีการจัดการเรียนการสอนในเวลา
นอกราชการ เวลา 18.00 น.-21.30 น. สำหรับ
วันอังคาร-เสาร์ และเวลา 8.00 น.-18.00 น.
สำหรับวันอาทิตย์ ทำให้นักศึกษามีโอกาส
ในการจัดกิจกรรม หรือเข้าร่วมกิจกรรม
น้อยกว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ และ
เนื่องจากถูกจำกัดด้วยระยะเวลาในการจัด
การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยโดยกองพัฒนา
นักศึกษาหรือคณะ จึงไม่ได้จัดกิจกรรมให้
นักศึกษาคณะการศึกษาพิเศษอย่างทั่วถึง ซึ่ง
ทำให้นักศึกษาคณะการศึกษาพิเศษมีโอกาส
ได้รับการบริการน้อยกว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับที่สูงกว่าการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริง ซึ่งสอดคล้องกับ สนทนา เขมวिरต์น (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน โดยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการบริการทางการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริง และดาร์ราร์ตน์ เจริญบุญ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อความต้องการได้รับจากการบริการทางการศึกษาและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าธรรมชาติของมนุษย์จะมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเองปรารถนาหรือคาดหวังไว้ โดยเป็นการตั้งความปรารถนาของตนเองต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้อาจจะเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ได้ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ สิ่งที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงนักศึกษาหรือผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของ



การบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ความสนใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (สมหมาย เปียณอม, 2551)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน

1.1.1 มหาวิทยาลัยควรเพิ่มห้องปฏิบัติการทางการศึกษา โดยเฉพาะห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ หรือขยายระยะเวลาในการให้บริการห้องปฏิบัติการ เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้สำหรับการทำวิจัย และใช้ในการค้นคว้านอกเวลาเรียน

1.1.2 การดูแลห้องเรียน ให้มีความสะอาด ปลอดภัยอยู่เสมอ

1.1.3 ควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับนักศึกษา อย่างทั่วถึงทั้งภาคการศึกษาปกติและภาคการศึกษาพิเศษ

1.1.4 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับใช้ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษาให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาได้มีพื้นที่ในการแสดงความสามารถและแสดงศักยภาพของนักศึกษา

1.1.5 เพิ่มพื้นที่สำหรับพักผ่อนระหว่างรอเรียน

1.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน

นักศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการคำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนจากอาจารย์ แต่นักศึกษาไม่สามารถติดต่อหรือเข้าพบอาจารย์ได้อย่างสะดวก ควรสนับสนุนและพัฒนาอาจารย์ในการใช้

เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีคุณภาพเพื่อสนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอน เช่น การใช้สื่อการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และได้ทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

1.3 ด้านการสนับสนุนงาน

วิชาการ

1.3.1 มหาวิทยาลัยอาจ

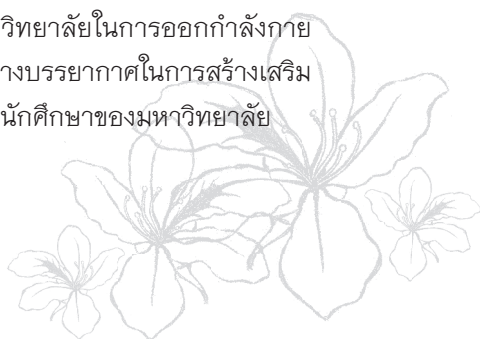
กำหนดรูปแบบการประสานงานที่ชัดเจน เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดปัญหาการให้บริการล่าช้า รวมทั้งมีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนการให้บริการติดประชาสัมพันธ์

1.3.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1.4 ด้านการพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัย

1.4.1 ควรจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาสำหรับภาคการศึกษาพิเศษ ในช่วงระยะเวลาที่มหาวิทยาลัย งดการเรียนการสอนหลังปิดภาคเรียน เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

1.4.2 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายและ การใช้สนามกีฬา เช่น สำหรับนักกีฬา มหาวิทยาลัยที่จำเป็นต้องซ่อมกีฬาเป็นประจำ เพื่อการแข่งขัน มหาวิทยาลัยอาจสนับสนุนโดยเช่าพื้นที่หรือสนามกีฬาภายนอกให้กับนักกีฬากลุ่มดังกล่าว เพื่อให้นักศึกษาทั่วไปสามารถใช้พื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยในการออกกำลังกาย อันจะเป็นการสร้างบรรยากาศในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย



2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย
ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเก็บข้อมูลจาก
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยทุกชั้นปี ทั้งนี้เพื่อให้
ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกด้าน

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยใน
ด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุมภารกิจด้านการจัด
การศึกษาของมหาวิทยาลัย เช่น ด้านอาคาร
สถานที่ สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ ด้านระบบ
สาธารณูปโภค ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร
 เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

จรัส สุวรรณเวลา. **รื้อปรับระบบสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ดารารัตน์ เจริญบุญ. **ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่**. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

ปิยะรัตน์ เจิมประไพ และคณะ. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในการมาศึกษา
ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน**. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.

พร พรหมหาราช. **การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ปกครองและนักศึกษาต่อการศึกษา
ในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

“พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547”, **ราชกิจจานุเบกษา**. 121 ตอนพิเศษ 23 ก
(2547) : 1-24.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. **รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2555**. เชียงใหม่ : ม.ป.ท.,
2556.

ศักดิ์พิสุทธิ์ อัครสิริธีรกุล. **ความคาดหวังของวัยรุ่นที่มีต่อการเป็นแบบอย่างที่ดีของพ่อแม่**.
กรุงเทพฯ : ปริญญานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (วิจัยประชากรและสังคม)
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

สนทยา เขมวีรัตน์ และธานี คงเพชร. **ความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาต่อ
การจัดการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2551.



สมหมาย เปี้ยนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551.

สุภารัตน์ เมืองโสภา. ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษา
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี : การค้นคว้า
แบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
2553.

