

**การประเมินการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
The Instruction Evaluation of Department of Social Sciences,
Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.**

ภาณุการณ์ สนใจ¹ ชลธิชา ดิษฐเกษร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ และ 3) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาปัจจุบันที่กำลังศึกษาอยู่ทุกหลักสูตรในภาควิชาสังคมศาสตร์ ทั้งระดับปริญญาตรี-โท-เอก รวมทั้งหมด 268 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม พบว่าความคาดหวังของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจใน

321

วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ

¹ นักวิชาการศึกษา (ผู้ชำนาญการพิเศษ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ; panukarn.son@mahidol.ac.th

² นักวิชาการศึกษา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ; chonthicha.dit@mahidol.ac.th

ภาพรวมและในทุก ๆ ด้าน ของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig=.000) และควรประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางขั้นตอนการขอรับบริการ

คำสำคัญ : ประเมิน, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this study was 1) to evaluate the teaching and learning outcomes of the Department of Social Sciences 2) to compare the expectations and satisfaction of students toward the teaching and learning of the Department of Social Sciences and 3) to demonstrate guideline to develop the teaching and learning methods of the Department of Social Sciences, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University. This research is quantitative research and population for research are 268 current students who studying in bachelor, master and doctorate degree in the Department of Social Sciences. The research tool was a questionnaire and found that the expectations of students toward the teaching and learning management of the Department of Social Sciences in overall picture was at the highest level, the students' satisfaction toward the teaching and learning management was at a high level and comparison of expectations and satisfaction of students toward the teaching and learning management found that the expectations and satisfaction in the overall and in every aspects

of the student toward teaching and learning was different with statistically significant at 0.05 (Sig=.000) and the public relations approach was more effective. The results of this study are as follows with service guidelines and how to get the service.

Keywords : evaluation, expectation, satisfaction

บทนำ

เนื่องจากมหาวิทยาลัยมหิดลมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งมั่นจะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) จึงทำให้การพัฒนาด้านการเรียนการสอนของหลักสูตรต่าง ๆ ในทุกคณะ และสถาบันที่อยู่ภายใต้มหาวิทยาลัย มีความเข้มข้นในเรื่องวิชาการ และมีประสิทธิภาพต่อตัวผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับในด้านวิชาการ ด้วยเหตุนี้ หลาย ๆ หลักสูตรจึงมีการปรับปรุงหลักสูตรฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้เกิดผลดีที่สุดแก่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการปรับปรุงหลักสูตรฯ นั้น ส่วนหนึ่งอาศัยผลที่ได้จากการประเมินการเรียนการสอนจากตัวผู้เรียน เพื่อสะท้อนคุณภาพของผู้สอน เนื้อหาหลักสูตรฯ การจัดการเรียนการสอน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และอื่น ๆ เป็นแนวทางเพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรฯ อย่างต่อเนื่อง

ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้มีนโยบายที่มุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนของทุกหลักสูตรภายใต้ภาควิชาให้มีคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรีทั้งหมด 10 หลักสูตร ประกอบด้วย ปริญญาเอก 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคปกติ) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎี

บัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคพิเศษ) หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา การบริหารงานยุติธรรม และสังคม (ภาคพิเศษ) ปริญญาโท 6 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคปกติ) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคพิเศษ) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา และงานยุติธรรม (ภาคปกติ) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม (ภาคปกติ) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม (ภาคพิเศษ) หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเวชสารสนเทศ (ภาคพิเศษ) และปริญญาตรี 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน

ทุกหลักสูตรในภาควิชาสังคมศาสตร์มีการจัดการประเมินการเรียนการสอน ซึ่งดำเนินการภายหลังจากสิ้นสุดการเรียนการสอนในแต่ละภาคการศึกษาแล้ว โดยมีการประเมินแยกแต่ละรายวิชา ซึ่งให้นักศึกษาเป็นผู้ทำการประเมินด้วยตนเอง ซึ่งในการประเมินจะมีการประเมินในหลายองค์ประกอบ ทั้ง มีการประเมินเนื้อหาที่ทำการสอน ประเมินผู้สอน ประเมินอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน ฯลฯ การประเมินเหล่านี้จะทำให้หลักสูตรได้รับผลสะท้อนกลับ (feedback) เพื่อนำไปผลที่ได้รับไปปรับปรุงหลักสูตรต่อไป ซึ่งการประเมินการเรียนการสอนนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหลักสูตรฯ เป็นเรื่องปฏิบัติทั่วไป เนื่องจากตามแนวทางการพัฒนาหลักสูตรนั้น หลักสูตรต้องมีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ ต่อเนื่องเพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในบางด้านที่เป็นปัญหาตามความเหมาะสมและความจำเป็น (เชมพัทธ์ วัชรวิทย์, 2541 : 1) การประเมินการเรียนการสอน จะช่วยให้หลักสูตรได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปใช้พัฒนาหลักสูตรและผู้เรียนให้มีคุณภาพมากขึ้น

การประเมินการเรียนการสอนที่ผ่านมา ส่วนมากจะเป็นการประเมินภายใต้การประเมินผลหลักสูตร โดยเป็นการประเมินเพื่อวัดทัศนคติความคิดเห็นในระดับต่าง ๆ 5 ระดับ (มากที่สุด-น้อยที่สุด) ของด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านผู้สอน ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ ฯลฯ ซึ่งผลที่ได้รับจะแสดงให้เห็นว่า ด้านใดควรจะต้องมีการปรับปรุง ด้านใดควรจะพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินผลดังกล่าวนี้ ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง (expectation) ว่าผู้เรียนมีความต้องการหรือคาดหวังต่อหลักสูตรอย่างไร และต้องการให้หลักสูตรจัดเตรียมเรื่องใดเพื่อให้นักศึกษาบ้าง อีกทั้งยังขาดการประเมินความพึงพอใจ (satisfaction) ที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรทำให้ทางหลักสูตรไม่ทราบว่าที่ผ่านมา นักศึกษามีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรเป็นอย่างไร ซึ่งสาเหตุที่ต้องนำทั้งสองประเด็นดังกล่าวมาพิจารณา เนื่องจากพันธกิจการจัดการศึกษาข้อ 7 ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรายงานการประเมินตนเอง คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2559 ได้ระบุว่า ความพึงพอใจ/การจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม เป็นหนึ่งในความคาดหวังและความต้องการของนักศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรี-เอก (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) ดังนั้น ทางภาควิชาฯ จึงมีความพยายามที่จะประเมินการจัดการเรียนการสอนในสองประเด็นนี้ด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหลักสูตรต่าง ๆ ในภาควิชา ต่างมีเนื้อหาทางวิชาการที่แตกต่างกัน การประเมินการเรียนการสอนของภาควิชาฯ จึงเป็นการนำประเด็นร่วมในด้านต่าง ๆ เพื่อมากำหนดให้ผู้เรียนประเมินเป็นแบบแผนเดียวกัน โดยจะกำหนดขอบเขตกว้าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาทุกหลักสูตร ทุกระดับ การศึกษาสามารถประเมินร่วมกันได้ ซึ่งรายละเอียดที่จะนำมาประเมินจะสอดคล้องกับแบบประเมินผลหลักสูตรฯ ของแต่ละหลักสูตรฯ ซึ่งโดยมากจะมี

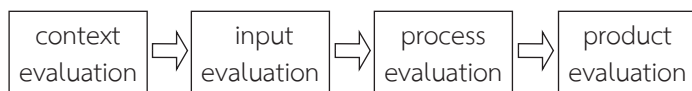
ลักษณะการประเมินในรูปแบบ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2549) ซึ่งเป็นการประเมินที่รวมบริบททางการศึกษา (context) เช่น สภาพห้องเรียน บรรยากาศภายในห้องเรียน เป็นต้น ร่วมกับ ปัจจัยนำเข้าหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน (input) เช่น ผู้เรียน ผู้สอน สื่อการสอน เจ้าหน้าที่ เป็นต้น และกระบวนการในการจัดการเรียนการสอน (process) เช่น พฤติกรรมของผู้เรียนผู้สอน การบรรยาย เนื้อหาในการสอน เป็นต้น อันจะนำไปสู่ ผลลัพธ์ (product) เช่น ผลการเรียนรู้ ความรู้ คุณธรรมจริยธรรม และประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษานี้ก็ยังใช้การประเมินในรูปแบบ CIPP Model โดยที่จะเพิ่มเติมเนื้อหาการประเมินในประเด็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับการประเมินนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรต่าง ๆ ภายใต้ภาควิชาสังคมศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพตามความมุ่งหมายของผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินการจัดการเรียนการสอนครั้งนี้ ใช้รูปแบบการประเมิน ซิปโมเดล CIPP Model ของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam's CIPP Model) (Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2549) โดยมีรูปแบบการประเมินคือ ประเมินบริบท/สภาพแวดล้อมทางการเรียน การสอน (context evaluation) ประเมินปัจจัยนำเข้า/ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรียนการสอน (input evaluation) ประเมินกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอน (process evaluation) และประเมินผลลัพธ์ (product evaluation) ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนได้กำหนดเป็นกรอบ แนวความคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ กลุ่มนักศึกษาปัจจุบันที่กำลัง ศึกษาอยู่ทุกหลักสูตร ในภาควิชาสังคมศาสตร์ ทั้งระดับปริญญาตรี-โท-เอก ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการจัดการภาครัฐ (ภาคปกติ) จำนวน 8 คน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคพิเศษ) จำนวน 9 คน หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา การบริหาร งานยุติธรรม และสังคม (ภาคพิเศษ) จำนวน 11 คน หลักสูตรรัฐประศาสน- ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคปกติ) จำนวน 9 คน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะและการจัดการภาครัฐ (ภาคพิเศษ) จำนวน 8 คน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม (ภาคปกติ) จำนวน 12 คน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม (ภาคปกติ) จำนวน 8 คน หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์สิ่งแวดล้อม (ภาคพิเศษ) จำนวน 7 คน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเวชสารสนเทศ (ภาคพิเศษ) จำนวน 5 คน และหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน จำนวน 191 คน รวมทั้งหมด 268 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) โดยผู้ให้ข้อมูลคือ นักศึกษาทุกหลักสูตรที่กำลังศึกษาอยู่ในภาควิชาทั้งระดับปริญญาตรี-โท-เอก เมื่อได้รับข้อมูลกลับคืนมาผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมารวบรวมแล้วจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสในแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณค่าทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Pair sample t-test) และได้วิเคราะห์และจัดลำดับความต้องการจำเป็น ใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI Modified)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การประเมินการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 81.7 มีอายุ 21-50 ร้อยละ 56.0 มีระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา อยู่ในปัจจุบัน การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.1 มีชั้นปีการศึกษาระดับชั้นการศึกษาปีที่ 1 (44.0) มีหลักสูตร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเวชระเบียน ร้อยละ 71.3 และสถานภาพการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพยังไม่ทำงาน ร้อยละ 63.1

2) ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการศึกษาความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ด้านผลลัพธ์จากการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = .565) ด้านผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = .533) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาสังคมศาสตร์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .677) ด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = .600) ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = .601) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = .532) และด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = .678)

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = .615) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ด้านผู้สอนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = .673) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาสังคมศาสตร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = .852) ด้านผลลัพธ์จากการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = .689) ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = .702) ด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = .664) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = .652) และด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = .784)

3) ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมและในทุก ๆ ด้าน ของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig = .000) และเมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นพบว่าด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือ ด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก (PNI = 0.145) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน (PNI = 0.136) ด้านกิจกรรม (PNI = 0.133) ด้านผลลัพธ์จากการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ (PNI = 0.111) ด้านอื่น ๆ (PNI = 0.108) ด้านผู้สอน (PNI = 0.094) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาสังคมศาสตร์ (PNI = 0.088)

4) ผลการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในบางคั้งนักศึกษาไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 20

2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึง เท่าเทียมพร้อมทั้งควรมีความกระตือรือร้นในการบริการให้มากยิ่งขึ้น ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำที่ห้องภาควิชา และมีการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 50

3. ขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยากกว่าที่ควรจะเป็น ไม่ส่งเสริมต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยการขอความช่วยเหลือในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาแก่นักศึกษาได้ นักศึกษาจะต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 30

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการประเมินการเรียนการสอนของภาควิชา สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) อภิปรายผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน

ความคาดหวัง ในด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นักศึกษามีความคาดหวังในเรื่องของโดยรวมเนื้อหาของรายวิชาที่เรียนในหลักสูตรฯ ทำให้ท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของวิลาวัลย์ พุดติ (2552 : 4) ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการทางจิตใจอย่างหนึ่งของบุคคล เป็นความรู้สึก

นึกคิดหรือความคิดเห็น หรือความต้องการด้วยการคาดคะเน และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนเช่นเดียวกับ วรชมนนธ์ มีศรี (2549) กล่าวว่า การเรียนการสอนมีความหมายหลายอย่าง เช่น หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ การฝากให้ผู้เรียนคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ การจัดสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การจัดประสบการณ์

ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับเกวลี ผังดี และพิมพ์รดา ครองยุติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ สอดคล้องกับภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าเป็นความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ด้านผู้สอน

ความคาดหวัง นักศึกษามีความคาดหวังได้รับความรู้แบบเต็มที่ และมีเนื้อหาแน่นหนาพอที่จะสามารถตอบคำถามอาจารย์ในเวลาเรียนได้ สอดคล้องกับสัจจา โสภา (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีความคาดหวังในตัวผู้สอนเนื่องจากอาจารย์เป็นเจ้าของภาษา (Native Speaker) หรือมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเทียบเท่า

เจ้าของภาษาจึงสามารถที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักเรียนได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งผู้สอนเตรียมการสอนมาล่วงหน้า และมีเอกสารประกอบการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุบิน ยุระรัฐ (2554) ศึกษาเรื่อง การประเมินการจัดการเรียนการสอนวิชา ED 712 สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยทางการบริหารการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า คุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน ประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ผู้สอน ความพร้อม แผนการสอน เอกสารประกอบการสอน และสื่อที่ใช้ประกอบการสอนนั้นอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของศิริพร ตันติพลูนิย (2538 : 8) กล่าวว่า ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น และสอดคล้องกับอรรถพร คำคม (2546 : 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี วิรุฬห์จรรยา (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ : กรณีสึกษานักศึกษาคณะบัญชี ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการศึกษา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการเปิดโอกาสให้ประเมินการสอน ผู้สอนตามความจริงด้านความรู้เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรม และด้านผู้สอนสามารถให้คำปรึกษา หรือให้ความช่วยเหลือในกิจกรรมเหล่านั้นได้

ด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

ความคาดหวัง ในด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของริดเดอร์ (Reeder, 1971 : 157) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นทำาทำาของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยคาดหวังหรือ

ต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการ ทั้งนี้ นักศึกษามีความคาดหวังในเรื่องของอินเทอร์เน็ตในการสืบค้น สามารถใช้ได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุบิน ยุระรัฐ (2554) ศึกษาเรื่อง การประเมินการจัดการเรียนการสอนวิชา ED 712 สถิติขั้นสูงสำหรับกาวิจัยทางการบริหาร การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การจัดเตรียมสื่อที่ใช้ประกอบการสอน และกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการสอน และสอดคล้องกับสมชาย บุญสุน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ด้านการใช้สื่อการสอนจำพวกโสตทัศนวัสดุเพื่อสร้างความสนใจ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับอ้อทิพย์ ราษฎร์นิยม และประพาฬ เฟื่องฟูสกุล (2552) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการเรียนในหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต และเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2552 ผลการศึกษาพบว่า ในหลักสูตรปริญญาตรี (หลักสูตรเดิม) ด้านลักษณะการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านการบริหารจัดการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ในด้านสื่อการเรียนการสอน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของกูด (Good, 1973 อ้างใน ปุณยภาพัชร์ อาจหาญ, 2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น และสอดคล้องกับฮอร์นบี้ (Hornby, 2000 อ้างใน ปุณยภาพัชร์ อาจหาญ, 2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ ทั้งนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อห้องเรียนที่มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของศิริพร ต้นดีพูลวินัย (2538)

(อ้างใน ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านกิจกรรม

ความคาดหวัง ในด้านกิจกรรม มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งนักศึกษาของภาควิชาสังคมศาสตร์นั้นมีความคาดหวังในด้านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางภาควิชา ได้จัดกิจกรรมเหล่านั้นขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของเมอร์เรย์ (Murray, 1968 : 416) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ หรือเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง ตลอดจนภาควิชาฯ มีการแจ้งข่าวสารด้านกิจกรรมให้นักศึกษาอย่างทั่วถึง ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของเกทเซล และคณะฯ (Getzels et al, 1964 : 390-398) กล่าวว่า ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม เช่น อิทธิพลของคนในองค์กรหรือความต้องการส่วนตัว ความคาดหวัง การแสดงออกซึ่งแตกต่างกัน เพราะความคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน เนื่องจากนักศึกษามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละกิจกรรม

ความพึงพอใจ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของอรรถพร คำคม (2546 : 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ และสอดคล้องกับแนวของเคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับที่ต้องการ ทั้งนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจกิจกรรมที่ภาควิชาฯ จัดขึ้น มีรูปแบบที่น่าสนใจ มีประโยชน์ต่อการเรียนในหลักสูตร ตลอดจนมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอรูปแบบของการจัดกิจกรรม

สอดคล้องกับงานวิจัยของเกรลี ผังดี และพิมพ์รดา ครองยุติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556 ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาสังคมศาสตร์

ความคาดหวัง เนื่องจากนักศึกษาต้องมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อส่งงาน ประสานงานเรื่องการใช้ห้องเรียนต่าง ๆ มีสอดคล้องสอดคล้องกับซัน (Son, 1988 : 21 อ้างใน ปิยะรัตน์ เจริญประไพ และคณะ, 2551 : 7) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าและเชื่อว่า บางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อว่าบางสิ่งบางอย่างควรจะเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของ Vroom (1970 : 91-103) กล่าวว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcome) ของการกระทำที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากการให้คุณค่าต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, 1991 : 58-59 ที่มีการแบ่งระดับความคาดหวังต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการเป็น 2 ระดับ คือ ระดับการบริการที่ผู้ใช้คาดหวังจะได้รับจากการใช้บริการ และระดับการบริการที่ใช้สามารถยอมรับได้ และสอดคล้องกับศศิวิมล มีอำพล และภาควิชา วัฒนธนานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโททางการบัญชี ผลการศึกษาพบว่า มหาบัณฑิต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อวิชาในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตในระดับมากถึงมากที่สุด มีความคาดหวัง

และความพึงพอใจต่อความเพียงพอและคุณภาพในด้านการจัดการของหลักสูตร
เช่นกัน

ความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาสังคมศาสตร์
มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภาคเป็นอย่างมาก เจ้าหน้าที่บุคลากรของภาควิชาสามารถตอบ
คำถามต่าง ๆ ของนักศึกษาได้ชัดเจนในทุกปัญหา ตลอดจนแนะนำขั้นตอน
ต่าง ๆ ซึ่งพบว่ามีสอดคล้องคล้อยกับเกวลี ผังดี และ พิมพรดา ครองยุติ
(2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตร
ของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา
พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร
ของภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556
ในด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน สนับสนุน ตลอดจนให้คำปรึกษา
และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี

ด้านผลลัพธ์จากการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์

ความคาดหวัง เนื่องจากนักศึกษาจะนำความรู้ที่ได้จากการเรียนนั้น
นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนนำไปประยุกต์ในการปฏิบัติงาน
จริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชตา ธรรมเจริญ และคณะ (2557) ศึกษา
เรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และ
การจัดการของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวัง
ต่อการจัดการเรียนการสอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยภาพรวมนักศึกษามีความคาดหวังต่อการ
จัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก และมีความสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐาน
ในการจัดการเรียนการสอนของ วรธรรมณทัณฑ์ มีศรี (2549) กล่าวว่า
การเรียนการสอนมีความหมายหลายอย่าง เช่น หมายถึง การถ่ายทอดความรู้
การฝากให้ผู้เรียนคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ การจัดสิ่งแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อให้

ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนที่ วรรณมณีน มีศรี (2549) กล่าวว่า ผลของการเรียนการสอนนั้นเป็นผลที่ผู้เรียนสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตจริงได้ ดังนั้นสิ่งที่จัดให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ควรเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง

ความพึงพอใจสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด สอดคล้องกับภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าเป็นความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ อีกทั้ง นักศึกษายังมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ ที่มีการเรียนการสอนที่เน้นสอนคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพในการทำงานต่อไปในอนาคตมากขึ้น ความรู้ที่ได้รับจากการเรียนการสอนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนักศึกษาสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้จากการเรียนตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ภาควิชาจัดขึ้นแล้วนักศึกษาได้เข้าร่วมนั้นก็เป็นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในอนาคต

ด้านอื่น ๆ

ความคาดหวัง ในด้านอื่น ๆ มีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในการคาดหวังของนักศึกษานั้นเป็นการคาดหวังในเรื่องของการแจ้งข่าวสารเรื่องต่าง ๆ จากภาควิชาอยู่เสมอ ซึ่งมีสอดคล้องกับเมอเร็ (Murray, 1968 : 416) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ หรือเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง

ความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนภายใต้

ภาควิชาสังคมศาสตร์ทำให้ท่านพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของกูด (Good, 1973 อ้างใน ปุณยภาพัชร อาจหาญ, 2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ตลอดจนบรรยากาศในภาควิชาสังคมศาสตร์ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเองเนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี มีความสอดคล้องกับเกวลี ผังดี และ พิมพรดา ครองยุติ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรในด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน สนับสนุน ตลอดจนให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก

2) อภิปรายผลเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมและในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับรอมิดา คงเขตวณิช (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสมชาย บุญสุน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนที่ต่างกัน ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ด้านกิจกรรม ด้านผลลัพธ์จากการจัดการ

เรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ ด้านอื่น ๆ ด้านผู้สอน สอดคล้องกับ
 สัจจา โสภา (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อ
 การบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ ผลการศึกษา
 พบว่า ผลเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าระดับความ
 คาดหวังและระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (อาจารย์) อยู่ใน
 ระดับมาก และสอดคล้องกับวิริยะ ฤาชัยพาณิชย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย
 ประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชานักเรียนมัธยมศึกษา
 ตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนต้องการมากที่สุดใน
 ด้านอาจารย์ที่มีเทคนิคการสอน มีความสอดคล้องกับกับสัจจา โสภา (2556)
 ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียม
 ความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีระดับ
 ความคาดหวังทุกด้านมากกว่าระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน

3) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวทางการประชาสัมพันธ์ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางในการประชาสัมพันธ์ในการกระจายความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ
 ให้แก่นักศึกษา และให้ทันต่อยุคโลกปัจจุบันที่ทุกคนล้วนหันมาใช้โซเชียลใน
 การกระจายข่าวสาร ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดผลดีต่อหลาย ๆ ฝ่าย เนื่องจากการ
 กระจายข่าวสารที่รวดเร็ว ข่าวแพร่กระจายได้อย่างทั่วถึง และสามารถปรับ
 เปลี่ยนรูปแบบข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันใจ ซึ่งสอดคล้องกับ
 แนวคิดพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนของ วรชมนนทน์ มีศรี (2549)
 กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ใช่อยู่ที่การสอนและระยะเวลาที่ยาวนาน
 แต่แก่นแท้ของการเรียนอยู่ที่การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ กล่าวคือ
 การจัดการเรียนการสอนควรเป็นกระบวนการที่จัดให้ผู้เรียนได้รู้จักการเรียนรู้

วิธีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง แต่ในการเรียนการสอนต่าง ๆ อาจจะมีการใช้รูปแบบและเทคนิคที่หลากหลายเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ในการใช้รูปแบบใหม่ในการดำเนินงานนั้นจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งาน หรือข้อมูลต่าง ๆ ให้นักศึกษา คณาจารย์ ตลอดจนบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับทราบ

แนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของภาควิชานั้นมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เมื่อนักศึกษามาขอรับบริการเจ้าหน้าที่ไม่ได้อยู่ประจำห้องภาควิชาส่งผลให้การบริการยังไม่เต็มที่กับการให้การดูแลนักศึกษาในภาควิชา ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ภาควิชาฯ อาจส่งผลให้งานที่นักศึกษาที่จะมาติดต่อนั้นเกิดความล่าช้า และเกิดความผิดพลาดในงานเหล่านั้นได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของนักศึกษา มีความสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของศิริพร ตันติพูลวินัย, (2538 : 8 อ้างใน ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558) กล่าวว่า การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับ ความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึที่ดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา ตลอดจนในเรื่องของผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 8 อ้างใน ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558) ที่กล่าวว่า ขบวนการบริการนั้น มีวิธีการนำเสนอกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

แนวทางขั้นตอนการขอรับบริการยุ่งยากกว่าที่ควรจะเป็น

ขั้นตอนการขอรับบริการของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล นั้นมีความยุ่งยากหลายขั้นตอนเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้ ในการเปิดให้ใช้บริการก็ควรมีการแนะนำ ตลอดจนให้ความรู้แก่นักศึกษา เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อการใช้งานในการเรียนการสอนของนักศึกษา ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนมาจากคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาควิชา ทั้งนี้ส่งผลให้เกิดความคาดหวังในการให้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ภาควิชาด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของเรวดี ศิรินคร, (2541 : 18 อ้างถึงใน จิราวรรณ ศรีทอง, 2555 : 36) ให้ความหมายไว้ว่า ความสอดคล้องของการบริการกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

1) ควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ของภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่

2) ควรจัดเวรนั่งประจำห้องภาควิชา เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาอย่างทั่วถึงและรองรับการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้อย่างเต็มที่ ปฏิบัติหน้าที่ประสานงานต่อนักศึกษาไปยังอาจารย์ผู้สอนได้อย่างรวดเร็ว

ด้านกระบวนการขอรับบริการ

3) ควรลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานในเรื่องของระยะเวลาต่าง ๆ ในการรอเอกสารเพื่อเป็นการร่นระยะเวลาในการดำเนินงานของนักศึกษา ตลอดจนควรมีการอบรม หรือเผยแพร่ประกาศขั้นตอนเกี่ยวกับการขอเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจอย่างถ่องแท้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรจะมีการศึกษาความพึงพอใจต่อหลักสูตรในภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยจำแนกตามระดับการศึกษาตรี โทและเอก

2) ควรมีการศึกษาในเชิงลึกในแต่ละหลักสูตรในภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ว่ามีความพึงพอใจหรือความคาดหวังต่อหลักสูตรอย่างไร

343

เอกสารอ้างอิง

เกวลี ผังดี และ พิมพธิดา ครองยุติ. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/project%20stat/p56/017_56.pdf

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). รายงานการประเมินตนเอง คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2559. นครปฐม : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหาร : การศึกษาการจัดการ
 แผนใหม่ (organization and management). พิมพ์ครั้งที่ 5
 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

ปิยะรัตน์ เจริมประไพ, ปิยาภรณ์ เตชะเรืองรอง และนันทนา ชาครานวัฒน์พงศ์.
 (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์หัวหิน. คณะวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บุญญาพัชร อจาหาญ. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
 ให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี
 จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี
 ต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและ
 งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, สืบค้นเมื่อ 17
 กรกฎาคม 2560, จาก [http://www.apr.ubru.ac.th/images/
 stories/documents/publication/005/2558.pdf](http://www.apr.ubru.ac.th/images/stories/documents/publication/005/2558.pdf)

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). คำขวัญ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และ
 พันธกิจของมหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2560,
 จาก <https://www.mahidol.ac.th/th/vision.htm>.

รมิดา คงเขตวนิช. (2557). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ
 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการ
 บัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. บทความวิจัย คณะการบัญชี
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.spu.ac.th/account/files/2014/01/>

รัชดา ธรรมเจริญ, วิทวัส ดิษยะศริน สัตยารักษ์ และเจตน์สฤงฆ์ สังขพันธ์. (2557). ความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่. การประชุมหาดใหญ่วิชาการ ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5 วันที่ 16 พฤษภาคม 2557 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

วรรณมณฑน์ มีศรี. (2549). ประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ของครูในช่วงชั้นที่ 3 และช่วงชั้นที่ 4 ตามการประเมินของนักเรียนโรงเรียนศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิริยะ ฤาชัยพาณิชย์. (2544). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของนักเรียนมัธยมปลายในอำเภอเมือง เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศศิวิมล มีอำพล และภาคภูมิ วัฒนธนานนท์. (2555). ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของมหาบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโททางการบัญชี. การประชุมวิชาการ ครั้งที่ 50 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระหว่างวันที่ 31 มกราคม-วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555, สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.lib.ku.ac.th/KUCONF/2555/KC4915004.pdf>

สมชาย บุญสุน. (2554). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สมชาย รัตนทองคำ. (2554). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน 475 788 การสอนทางกายภาพบำบัด ภาคต้น ปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2560, จาก <https://ams.kku.ac.th/aalearn/resource/edoc/tech/54/13eva.pdf>

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2520). **หลักการประเมิน : คู่มืออาจารย์ด้านการเรียนการสอน**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2549). การเขียนโครงการเพื่อประเมินโครงการ : หลักการและตัวอย่าง. เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการประเมินโครงการทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สัจจา โสภ. (2556). **ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุบิน ยุระรัฐ. (2554). **การประเมินการจัดการเรียนการสอนวิชา ED 712 สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยทางการบริหารการศึกษา**. รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.spu.ac.th/tlc/files/2013/10/54.04.pdf>.

อรรถพร คำคม. (2546). **การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อัญชลี วิรุฬห์จรรยา. (2553). การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ : กรณีศึกษานักศึกษาคณะบัญชี ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. บทความวิจัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/special_may2010/pdf/Page_17.pdf
- อ้อทิพย์ ราชสุวรรณิยม และประภาพร เฟื่องฟูสกุล. (2552). การประเมินผล การเรียน ในหลักสูตรเศรษฐศาสตรบัณฑิต และเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2552. สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2560, จาก http://ir.swu.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/600/Orthip_R_R411195.pdf?sequence=1.
- Getzels, J.W. and et al. (1964). **Educational Administration as a Social Process**. New York : Harper and Row.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. (3rd ed.). New York : McGraw - Hill.
- Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English**. (2nd ed.). London, England : Richard Clay.
- Murray, H. A. (1968). **Exploration in Personality**. New York : Science Edition, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 67(4), 420-450.
- Reeder, W. W. (1971). **Partial Theory from the 25 Years Research Program on Directive Factor is Believes and Social Action**. New York : Minigraph.