

การรับฟังเสียงลูกค้าด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Voice of the Customers on the Teaching and Learning of Undergraduate
Students in Faculty of Public Health, Mahasarakham University

นันทชญาณ์ แดงสีแก้วธัญญ์* และกมลพร จันทาคิมบง¹
Nanchaya Daenseekaewtan^{1*} and Kamolporn Chanthakhuembong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตจำนวน 327 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง ชั้นปีที่ 3 หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต 2) มีความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังหรือความต้องการในด้านผู้เรียนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผู้สอน ด้านหลักสูตร และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย 3) มีความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านผู้สอนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย 4) ความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การเรียนการสอน

Abstract

This research aimed to 1) explore the expectations or needs and satisfactions of learning management among undergraduate students, 2) determine the correlation between the expectations or needs and satisfactions of learning management among undergraduate students, Faculty of Public Health, Mahasarakham University. The sample was 327 students, and the data was collected by using self-administered questionnaire. The frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation were applied for data analyses. The results showed that most of the sample was third year female students of Public Health program. They also had a high level of the expectations or needs of learning management. In terms of each specific aspect, the students highly expected on learners, teachers, curriculum, and facilities and infrastructure section, respectively. Additionally, they had a high level of satisfactions of learning management. For each specific aspect, the results revealed that most of them satisfied with teacher, curriculum, learners, and facilities and infrastructure section, respectively. Besides, the expectations or needs and satisfactions of learning management showed that the curriculum, teachers, learners, and education materials were significantly correlated with each other. ($P < 0.01$).

Keywords: expectation, satisfaction, teaching and learning

¹ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม 44150

¹ Faculty of Public Health, Mahasarakham University, Mahasarakham, 44150

*Corresponding author: e-mail: pui.nanchaya@gmail.com

Received: July 29, 2023, Accepted: December 5, 2023, Published: July 15, 2024



บทนำ

การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญมากในชีวิตประจำวัน เพราะทั้งชีวิตเราสามารถใช้เวลาเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในชีวิตของเราเอง การเรียนของคนเรานั้นเริ่มตั้งแต่เกิดมา แต่การศึกษาและเรียนรู้จริง ๆ นั้น จะเริ่ม ก็ต่อเมื่อเราเริ่มมีพัฒนาการถึงวัยที่จะเรียนรู้ และตลอดชีวิตเราจะต้องเรียนรู้ไปตลอด จึงทำให้รู้ว่าการศึกษาก็จริงแล้วมีความสำคัญต่อชีวิต เราทุกคนต้องการการศึกษาเพื่อที่จะได้เรียนรู้อยู่ในชีวิตประจำวันเพราะการศึกษาช่วยให้เรารู้ว่าเราควรจะพัฒนาตนเองเพื่อที่จะใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างเหมาะสมและไม่เป็นภาระต่อสังคม การศึกษานอกจากจะช่วยให้มีความรู้แล้วยังช่วยให้รู้จักเข้าสังคมและพัฒนาตัวเองเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน จะได้พัฒนาทั้งบุคคลและประเทศชาติต่อไป

การอุดมศึกษา (Higher education) เป็นการศึกษาในระดับสูง พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2551 ให้ความหมายของการอุดมศึกษาว่า เป็น “การจัดการศึกษาหลังมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วย การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า” อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการศึกษาหลังมัธยมศึกษา (Postsecondary education) ในปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นจำนวนมาก ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งมีมหาวิทยาลัยกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศถือเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางการศึกษาสูงมาก ในแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อรับผู้เรียนเข้าศึกษาให้ได้ตามแผนการรับหรือตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสและทางเลือกให้แก่ผู้เรียนมากขึ้น

ความคาดหวังหรือความต้องการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ดังที่ Vroom (1964) ชี้ให้เห็นว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของนักศึกษา ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย นั่นหมายความว่า หากนิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน ทั้งด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษาในระดับสูงหรือคาดหวังไว้มาก เมื่อมาสัมผัสกับการเรียนการสอนแล้ว พบว่า การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีคามพึงพอใจสูงตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2563) เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษา การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สร้างผลิตผลจากงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ใหม่และมีคุณภาพในทุกสาขาวิชา เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม ตลอดทั้งให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมเพื่อให้ชุมชนและสังคมสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2563) เป็นคณะที่มีผู้เรียนให้ความสนใจจำนวนมาก งานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์มีทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน การจะเข้าไปทำงานได้นั้นก็ต้องสอบแข่งขันให้ได้ก่อน แต่บางสาขาวิชา เช่น เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) จะสามารถหางานภาคเอกชนได้ง่ายเพราะมีกฎหมายบังคับให้มีตำแหน่งงานนี้ เป็นต้น ดังนั้น หากจะเรียนคณะสาธารณสุขศาสตร์แล้วนอกจากจะเลือกสาขาวิชาให้ตรงกับงานที่ชอบแล้ว ต้องเลือกมหาวิทยาลัยด้วยว่ามีสาขาวิชาที่ต้องการเรียนหรือไม่ ตลอดทั้งปัจจัยอื่น ๆ ตลอดระยะเวลาที่เรียน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาทางด้านสาธารณสุขจัดตั้งหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตขึ้นตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 จากสถิติพบว่า จำนวนนิสิตมีการเพิ่มขึ้นและลดลงไม่คงที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับฟังเสียงลูกค้าด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะสาธารณสุขศาสตร์โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การเรียนการสอนในด้านต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาการลดลงของนิสิตในอนาคตต่อไป (นันทขุณณ์, 2565)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังหรือความต้องการของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่กำลังศึกษา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และหลักสูตรที่กำลังศึกษา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากร ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 2,067 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 327 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ ชั้นปีที่ศึกษา หลักสูตรที่กำลังศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักสูตร 2) ด้านผู้สอน 3) ด้านผู้เรียน และ 4) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา จำนวน 27 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียน การสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหลักสูตร 2) ด้านผู้สอน 3) ด้านผู้เรียนและ 4) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา จำนวน 24 ข้อ โดยส่วนที่ 2 และ 3 มี 5 ตัวเลือกให้ผู้ตอบเลือกตอบตามความคิดเห็น ในลักษณะมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่เคย โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความตรง (Validity) ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนตรวจสอบความตรงตามโครงสร้างและวัตถุประสงค์โดยค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence) ทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ความเชื่อมั่น (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachs' alpha Coefficient) เท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิจัย (บุญชม, 2558) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เกณฑ์การแปลผล โดยกำหนดระดับคะแนนมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความผูกพัน 5 ระดับ ดังนี้ คะแนน 4, 3, 2, 1 และ 0 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่เคย ตามลำดับ ขณะที่เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย 3.51–4.00, 2.51–3.50, 1.51–2.50 และ 1.00–1.50 หมายถึง ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง และน้อย ตามลำดับ ส่วนเกณฑ์การแปลความหมายของความสัมพันธ์ ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.91–1.00, 0.71–0.90, 0.51–0.70, 0.31–0.50 และ 0.00–0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และไม่มีความสัมพันธ์กัน ตามลำดับ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรของนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 327 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 88.07 จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษาพบว่า ชั้นปีที่ 3 มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.93 จำแนกตามหลักสูตรที่กำลังศึกษาพบว่า เป็นนิสิตหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิตมากที่สุด คือ 216 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรของนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n=327)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	39	11.93
หญิง	288	88.07
ชั้นปี		
1	40	12.23
2	92	28.14
3	160	48.93
4	35	10.70
หลักสูตร		
สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต	216	66.06
วท.บ. โภชนาการและการกำหนดอาหาร	18	5.50
วท.บ. สาขาวิชาอนามัยสิ่งแวดล้อม	69	21.10
วท.บ. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	24	7.34
รวม	327	100

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังหรือความต้องการของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 2 และ 3

ระดับความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.56) โดยมีความคาดหวังหรือความต้องการในด้านผู้เรียนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.62) โดยนิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความคาดหวังหรือความต้องการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.59) รองลงมา คือ มีความคาดหวังหรือความต้องการว่า คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.60) และมีความคาดหวังหรือความต้องการให้คณะมีการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X}=2.83$, S.D.=1.10)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมรายด้าน

ความคาดหวังหรือความต้องการ	(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1) ด้านหลักสูตร	3.20	0.58	มาก
2) ด้านผู้สอน	3.28	0.59	มาก
3) ด้านผู้เรียน	3.31	0.62	มาก
4) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา	3.15	0.68	มาก
รวม	3.24	0.56	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n=327)

ความคาดหวังหรือความต้องการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านหลักสูตร			
1) คณะมีหลักสูตรที่หลากหลาย และน่าสนใจ	3.14	0.68	มาก
2) คณะมีหลักสูตรที่ทันสมัย	3.08	0.72	มาก
3) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.17	0.70	มาก
4) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี	3.18	0.73	มาก
5) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ	3.43	0.60	มาก
2. ด้านผู้สอน			
6) อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน	3.38	0.59	มาก
7) อาจารย์ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี	3.31	0.61	มาก
8) อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย	3.18	0.81	มาก
9) อาจารย์ผู้สอนมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	3.28	0.70	มาก
10) อาจารย์ผู้สอนมีความยุติธรรม ดูแลนิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.13	0.83	มาก
11) อาจารย์ผู้สอนมีจรรยาบรรณของความเป็นครูและเป็นแบบอย่างที่ดี	3.32	0.61	มาก
12) คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี	3.38	0.74	มาก
3. ด้านผู้เรียน			
13) มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียน	3.39	0.67	มาก
14) สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	3.44	0.59	มาก
15) สามารถใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารได้ดี	3.08	0.86	มาก
16) มีทักษะทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.29	0.74	มาก
17) มีความคิดสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปต่อยอดการสร้างนวัตกรรมทางวิชาชีพได้	3.20	0.78	มาก
18) เมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถประกอบอาชีพได้หลากหลายทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชน	3.37	0.70	มาก
19) สามารถเป็นผู้ประกอบการได้	3.39	0.59	มาก
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา			
20) มีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	3.35	0.68	มาก
21) มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้	3.21	0.70	มาก
22) มีที่นั่งพักผ่อนให้บริการอย่างเพียงพอ	3.10	0.87	มาก
23) มีช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	3.13	0.80	มาก
24) มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย	3.16	0.72	มาก
25) มีการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	2.83	1.10	มาก
26) มีการให้บริการห้องพยาบาล	3.15	0.84	มาก
27) มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.30	0.73	มาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4 และ 5

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านผู้สอนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.67) ด้านผู้เรียน ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.73) และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.68) เป็นลำดับสุดท้าย โดยนิสิตมีความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีความพึงพอใจที่คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=3.41$,

S.D.=0.71) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจที่อาจารย์ผู้สอนมีจรรยาบรรณของความเป็นครูและเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X}=3.37$, S.D.=0.62) และมีความพึงพอใจในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เป็นลำดับสุดท้าย ($\bar{X}=2.87$, S.D.=0.96)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจ	(\bar{X})	S.D.	แปลผล
1) ด้านหลักสูตร	3.13	0.67	มาก
2) ด้านผู้สอน	3.28	0.59	มาก
3) ด้านผู้เรียน	3.12	0.73	มาก
4) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา	3.09	0.68	มาก
รวม	3.16	0.61	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n=327)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านหลักสูตร			
1) คณะมีหลักสูตรที่หลากหลาย และน่าสนใจ	3.15	0.69	มาก
2) คณะมีหลักสูตรที่ทันสมัย	3.17	0.70	มาก
3) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม	3.06	0.74	มาก
4) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี	3.09	0.78	มาก
5) คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ	3.19	0.74	มาก
2. ด้านผู้สอน			
6) อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน	3.35	0.58	มาก
7) อาจารย์ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี	3.26	0.64	มาก
8) อาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย	3.17	0.83	มาก
9) อาจารย์ผู้สอนมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา	3.21	0.77	มาก
10) อาจารย์ผู้สอนมีความยุติธรรม ดูแลนักศึกษาทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.20	0.74	มาก
11) อาจารย์ผู้สอนมีจรรยาบรรณของความเป็นครูและเป็นแบบอย่างที่ดี	3.37	0.62	มาก
12) คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี	3.41	0.71	มาก
3. ด้านผู้เรียน			
13) มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียน	3.22	0.75	มาก
14) สามารถใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารได้ดี	2.89	0.90	มาก
15) มีทักษะทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.15	0.76	มาก
16) มีความคิดสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปต่อยอดการสร้างนวัตกรรมทางวิชาชีพได้	3.20	0.71	มาก
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา			
17) มีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เพียงพอ และบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	3.29	0.71	มาก
18) มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้	3.21	0.71	มาก
19) มีที่นั่งพักผ่อนให้บริการอย่างเพียงพอ	3.06	0.86	มาก
20) มีช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	3.08	0.78	มาก
21) มีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย	3.13	0.78	มาก
22) มีการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	2.87	0.96	มาก
23) มีการให้บริการห้องพยาบาล	2.98	0.88	มาก
24) มีระบบความปลอดภัยที่ดี	3.10	0.76	มาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 6 และ 7

ความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิต มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.856$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตทุกด้าน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้สอน มีความสัมพันธ์กันสูงสุด ($r = 0.872$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ($r = 0.763$) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา ($r = 0.761$) และด้านผู้เรียนเป็นลำดับสุดท้าย ($r = 0.739$)

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวม

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	r	P-value
ความคาดหวังหรือความต้องการ	3.24	0.56	0.856	<.001*
ความพึงพอใจ	3.16	0.61		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายด้าน

ความคาดหวังหรือความต้องการ	ความพึงพอใจ			
1. ด้านหลักสูตร	0.763*	0.727*	0.580*	0.606*
2. ด้านผู้สอน	0.788*	0.872*	0.611*	0.736*
3. ด้านผู้เรียน	0.709*	0.756*	0.739*	0.678*
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา	0.709*	0.749*	0.565*	0.761*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปผลการวิจัย

การรับฟังเสียงลูกค้าด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 288 คน คิดเป็นร้อยละ 88.07 และเพศชาย 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.93 ส่วนใหญ่กำลังศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06 และโดยมากศึกษาอยู่ชั้นปี 3 จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.93

ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการในด้านผู้เรียนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.62) โดยมีความคาดหวังหรือความต้องการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือความคาดหวังหรือความต้องการเท่า ๆ กัน คือ การมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียน ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.67) และสามารถเป็นผู้ประกอบการได้ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.59) ส่วนความคาดหวังหรือความต้องการอันดับสุดท้าย ในด้านผู้เรียน คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารได้ดี ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.86)

รองลงมา คือ ด้านผู้สอน ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.59) พบว่า นิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการให้อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.59) และให้คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.74) เป็นอันดับแรกเท่า ๆ กัน รองลงมา คือ ความคาดหวังหรือความต้องการให้อาจารย์ผู้สอนมีจรรยาบรรณของความเป็นครูและเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.61) และอันดับสุดท้ายคือคาดหวังหรือความต้องการให้อาจารย์ผู้สอนมีความยุติธรรม ดูแลนิสิตทุกคนอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.83)

ด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.58) พบว่านิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการว่าคณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.60) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.73) และความคาดหวังหรือความต้องการให้คณะมีหลักสูตรที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.72) เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านสุดท้าย คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.68) โดยมีความคาดหวังหรือความต้องการอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.68) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.70) และความคาดหวังหรือความต้องการต่อการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.10) เป็นอันดับสุดท้าย

จากการศึกษาในระดับความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านผู้สอนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.59) โดยมีความพึงพอใจที่คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดี ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ พึงพอใจที่อาจารย์ผู้สอนมีจรรยาบรรณของความเป็นครูและเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.62) และอาจารย์ผู้สอนมีเทคนิคการสอนที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.83) เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 0.67) มีความพึงพอใจที่คณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพ ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.74) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ คณะมีหลักสูตรที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.70) และคณะมีหลักสูตรที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.74) เป็นอันดับสุดท้าย

ด้านผู้เรียน ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.73) มีความพึงพอใจที่มาเรียนแล้วมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียน ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.75) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีความคิดสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปต่อยอดการสร้างนวัตกรรมทางวิชาชีพได้ ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.71) และสามารถใช้อังกฤษติดต่อสื่อสารได้ดี ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.90) มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

และสุดท้ายด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.68) มีความพึงพอใจที่มีอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.71) มากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีสภาพแวดล้อมโดยรอบที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.71) และพึงพอใจที่มีการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.96) เป็นอันดับสุดท้าย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.856$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้สอนมีความสัมพันธ์กันสูงสุด โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.872$) รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.763$) ด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.761$) และสุดท้าย ด้านผู้เรียน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงเช่นกัน ($r = 0.739$)

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยการรับฟังเสียงลูกค้าด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษา ระดับความคาดหวังหรือความต้องการ และความพึงพอใจของนิสิต ดังนี้

1) ความคาดหวังหรือความต้องการของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังหรือความต้องการในด้านผู้เรียนมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะคณะสาธารณสุขศาสตร์เป็นหน่วยงานจัดการเรียนการสอน รับนิสิตตามแผนการรับที่ตั้งไว้ ซึ่งมีจำนวนจำกัด ผู้ที่จะเข้ามาเรียนในคณะต้องสอบแข่งขันกับผู้สมัครจำนวนมาก ผู้ที่มีคะแนนสูงกว่าจึงจะเป็นผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษา นั้นแสดงว่า นิสิตที่เข้ามาศึกษาที่คณะได้ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น จึงมีความคาดหวังหรือความต้องการอย่างมากในด้านผู้เรียน

โดยมีความคาดหวังหรือความต้องการที่จะสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี และคณะ (2562) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาฉาย และชลทิศ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ในระดับมากถึงมากที่สุด

2) ความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านผู้สอนมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะคณะสาธารณสุขศาสตร์มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนใหญ่อาจารย์มีคุณวุฒิปริญญาเอกและมีตำแหน่งทางวิชาการจำนวนมาก อีกทั้งยังมีประสบการณ์สอนและวิจัยที่หลากหลายส่งผลให้นิสิตมีความพึงพอใจในผู้สอน และคณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ที่คอยดูแลให้คำปรึกษานิสิตตั้งแต่เข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาจึงเป็นไปตามผลการวิจัยที่พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจด้านผู้สอนในระดับ โดยมีความพึงพอใจที่คณะมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาที่ดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจทางด้านบุคลากรผู้สอน อยู่ในระดับสูง

3) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจของนิสิตด้านการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจ ในด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษา ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเป็นเพราะหากนิสิตมีความคาดหวังหรือความต้องการด้านการจัดการเรียนการสอน ทั้งด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษาในระดับสูงหรือคาดหวังไว้มาก เมื่อมาสัมผัสกับการเรียนการสอนแล้วพบว่า การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมี ความพึงพอใจสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสรา (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า ความคาดหวังของบุคลากรในสถานพยาบาลด้านลูกค้าสัมพันธ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความคาดหวังหรือความต้องการและความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนการศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเกิดจากการเรียนการสอนในปัจจุบันสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดทั้งนิสิตก็มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย จึงมีความคาดหวังหรือความต้องการในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI ภายในคณะจะมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ทั้งนี้ คณะมีการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบ WIFI แต่อาจเป็นเพราะนิสิตมีจำนวนมาก ข้องสัญญาณอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการ คณะจึงควรมีการวางแผนติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณเพิ่มเติมตามบริเวณต่าง ๆ กระจายทั่วอาคารเรียนเพื่อให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อจำนวนนิสิต และควรมีการสำรวจความต้องการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน เพื่อวางแผนการจัดหาหรือจัดซื้อโปรแกรมที่เป็นประโยชน์แก่การเรียนการสอนให้แก่นิสิต

2. ความคาดหวังหรือความต้องการสูงสุด คือ นิสิตมีความต้องการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น คณะควรจัดให้มีระบบการติดตามนิสิตที่มีผลการเรียนต่ำ หรือติดตามนิสิตที่ไม่ผ่านการประเมินในแต่ละรายวิชาเพื่อวางแผนการลงทะเบียนเรียนซ้ำให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้วิจัยอาจวางแผนการวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อวิเคราะห์ผลการเรียนของนิสิตในการสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2565 (เงินรายได้) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุณิรัตน์ ยั่งยืน ที่ให้คำแนะนำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สูงสว่าง ปาจารย์ แน่นหนา และปิยากร หวังมหาพร. 2565. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม. วารสารการบริหารปกครอง. 11(2): 1-14.
- คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2563. สถิติจำนวนนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ ปีการศึกษา 2560-2563. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม. 105 หน้า.
- ณัฐภูมิ พิมพ์สุทธิ์. 2559. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร. 67 หน้า.
- นันทัญญาณ์ แคนสีแก้วชัย. 2565. ความผูกพันของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 11(2): 42-50.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2558. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. สุวีริยาสาส์น. กรุงเทพมหานคร. 219 หน้า.
- ภัสรา อุทธา. 2558. ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 168 หน้า.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2563. พัฒนาการของมหาวิทยาลัยมหาสารคามกับภูมิหลังทางประวัติศาสตร์ดินแดนอีสาน. [Online]. Available: http://www.web.msu.ac.th/msucont.php?mn=mhistory&paction=SHOW_ABOUTMSU. (สืบค้นเมื่อ มกราคม 2565).
- มุกดาฉาย แสนเมือง และชลธิศ ดาราวงษ์. 2560. ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 6(1) : 130-143.
- เสรี สิงห์โงน สาลินี จันทรเจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล. 2562. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล. [Online]. Available: <https://wjst.wu.ac.th>. (สืบค้นเมื่อ มกราคม 2565).
- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. Determining Sample Size for Research Activities. Educational and psychological Measurement. 30(3): 607-610.
- Vroom, H.V. 1964. Work and Motivation. Wiley and Sons Inc. New York. 331 Pages.