

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางดารารัตน์ เจริญบุญ

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุรยา ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อความต้องการได้รับจากบริการทางการศึกษา 2) สำรวจถึงระดับบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา 3) ศึกษาลักษณะของภาพลักษณ์ในมุมมองของนักศึกษา 4) แสวงหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการการศึกษาให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในอนาคต ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

### ผลการศึกษาพบว่า

1) นักศึกษามีความคาดหวังอย่างมากที่จะได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพที่ดีจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน มีความคาดหวังสูงมากต่อการมีเนื้อหากระบวนวิชาที่มีความชัดเจน มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และคาดหวังในด้านอาจารย์ คือ ให้อาจารย์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการสูง ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คาดหวังให้มีระบบอินเตอร์เน็ตบริการนักศึกษาเพื่อค้นคว้าเพิ่มเติม ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ คาดหวังที่จะมีห้องสมุดที่ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้ครบถ้วน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักศึกษาคาดหวังให้เจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

2) ระดับบริการการศึกษาที่นักศึกษาได้รับจริงจากการเข้ามาศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์และด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ส่วนด้านอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ พบว่าสภาพแวดล้อม เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน และมีห้องสมุดที่ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี พุดจาดี อีกด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแล้ว สิ่งที่นักศึกษาได้รับบริการจากบริการจริง ๆ มีความแตกต่างจากที่คาดหวังไว้ในระดับที่มีนัยสำคัญ

3) ลักษณะของภาพลักษณ์ในมุมมองของนักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะด้านอาจารย์ คือ อาจารย์เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงระดับประเทศ อีกทั้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับของสถาบันต่าง ๆ ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับประเทศและระดับต่างประเทศ มีระบบการเรียนการสอนที่มุ่งวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถผลิตคนดี มีคุณธรรมสู่สังคม และบุคลากรเป็นผู้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

4) การพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการการศึกษา เพื่อสนองความต้องการของนักศึกษาและลูกค้าในอนาคตนั้น ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงพัฒนาหลักสูตรร่วมระหว่างสถาบันต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ควรพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงเนื้อหากระบวนวิชาอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

Independent Study Title Expectation of Student's Toward the Faculty of Social Sciences,  
Chiang Mai University

Author Mrs. Dararat Charoenboon

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayudhya Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Dr.Preecha Jengchalern Member

### ABSTRACT

This independent study is designed: 1) to study students' expectation toward their demands from educational service, 2) to study levels of educational service received by students when entering the university, 3) to study the image characteristics in students' viewpoint, and 4) to find out means to develop the quality of educational service in line with clients' demands in the future. Questionnaires are used as a tool for the study, and sampling units are students who are studying at both undergraduate and graduate levels. From among 400 samplings, 90 per cent of them are returned to the researcher.

The research findings are as follows:

1) Students have a strong expectation to receive the good quality of educational service from the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University in all aspects. That is, in terms of curriculum plus teaching and learning the students have a tremendous expectation toward clear-cut contents of courses with recognized standards; in terms faculty staff the students expected them to be academically competent and learned; in terms of student quality development the students expected to be provided with Internet system for research works; in terms of buildings, location, environment and equipment the students expected to have an up-to-date library where they can search for all data needed for their studies; in case of quality of the service provided by the officers the students expected to have an indiscriminate and service the equity.

2) In view of educational service received by the students upon having entered university, it is found to be high in all aspects, that is to say, in curriculum plus teaching and learning, in teaching staff and in developing students' quality; while buildings, location, environment and equipment are found that environment like noise, light, and ventilation are consistently conducive to teaching and learning, and have been furnished with up-to-date library where students can find all information and data necessary for their studies. In view of the service quality provided by officers, it is found that the officers are friendly, helpful and polite. However, when comparative how the students received is different from their expectation it found that there are some degrees of considerable difference.

3) In connection with image characteristics in students' viewpoint, it turned out that the sampling units have a good image toward the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University, especially the teaching staff. To mention, the faculty staff are acceptable and well known nationwide. Yet, the Faculty of Social Sciences, Chiang Mai University is one of the most recognized institutions produced academic works at regional, national and international levels. The faculty concentrates on teaching and learning system with emphasis on social research, and is able to turn out the graduates who are endowed with knowledge and moral virtues for society. In addition, the personnel are competent and efficient in performing their duties.

4) As regards the development of educational service quality in order to meet the demands of students and clients in the future, it is suggested that there should be a development of curriculum as well as research work, including twining curriculum between different universities, both in the country and abroad; there should be a continuous development and improvement of curriculum and course subject-matters so as to meet the demands of labor market and to keep pace with present situations.