

**การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและ
การประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ : ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เมทริกซ์**
**An assessment of needs and services in coordinating
the undergraduate curriculum development: Application Analysis Matrix**

วิไลรัตน์ วิสารทวิศิษฐ์¹ และ ดร.ชัยวิชิต เขียวชนะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินและจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ใน 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร การประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต และการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วยคณะ/วิทยาลัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) มีจำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบประเมินความต้องการจำเป็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix analysis) และวิธีดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญแบบปรับปรุง (PNI_{Modified})

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการการบริการและการประสานงาน ทั้ง 4 ด้านในการจัดทำหลักสูตร แต่ละด้านมีผลการดำเนินงานที่ต้องทำการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้ความช่วยเหลือสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ 2) ด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน และข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การให้บริการยืม-คืนเอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ 3) ด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต คือ การตรวจสอบ/

¹ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร งานหลักสูตรและพัฒนาอาจารย์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปรับแก้ไขรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินงานการปิดหลักสูตรมีความชัดเจน และการติดตามการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ และการติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร

คำสำคัญ : การพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตร, การประเมินความต้องการจำเป็น, การวิเคราะห์เมทริกซ์

Abstract

The objectives of this study was to assess and prioritize the needs and services necessary in coordinating the undergraduate curriculum development. The main area of the study is divided into four aspects: service of the staff; providing essential information of the curriculum; coordinating in the curriculum development; providing information about the approval/acknowledgement/certification of the curriculum. The population of the study was 102 supporting and academic staff in 7 faculties/colleges, selected by Stratified random sampling. The research instrument, questionnaire, was employed to collect data; and the statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, Matrix analysis and Priority Needs Index (PNI_{Modified}).

The results of statistical analyses indicated that the faculty academic and supporting staff need the service and coordination in all 4 aspects to support in developing the curriculum as follows: (1) In terms of the service of the staff, the results signified that the most urgent need of improvement item is the ability to give advice and answer questions; the next one is the convenience in getting service; and then the assistant of the staff. (2) With regard to providing essential information of the curriculum, the most urgent need of improvement item is providing information via the website of the agency; the next one is providing information on regulations and criteria; and then the service of borrowing and lending related documents. (3) According to coordinating in curriculum development, the most urgent need of improvement item is checking/correcting detail of the curriculum in a short time; the next one is clarifying the procedures of aborting the former curriculum; and then monitoring and improving the curriculum continually. (4) For the last aspect – providing information about approval/acknowledgement/certification of the curriculum, the most urgent need of improvement item is notifying about the approval/acknowledgement/certification of the curriculum via the website of the agency; the next one is notifying about the approval/acknowledgement/certification via agency's newsletters; and then developing lecturers and monitoring curriculum's progress for the approval/acknowledgement/certification.

Keywords : Services in coordinating the undergraduate curriculum development, An assessment of needs, Matrix analysis

1. ความสำคัญและความเป็นมาของการวิจัย

โลกยุคปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางและการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก ในด้านการศึกษาเกิดการเคลื่อนย้ายของนักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคลากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากต่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ผู้ที่ทำงานและต้องการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานมีจำนวนมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการจัดการศึกษาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ การปรับปรุงระบบการศึกษาเพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการจัดการศึกษาให้มีความใกล้เคียงกับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีอื่นๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายของนักศึกษาและการเทียบโอนหน่วยกิต และนับตั้งแต่การประชุมรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาของประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรปที่เมือง Bologna ประเทศอิตาลีเมื่อปี พ.ศ. 2552 จนเกิดข้อตกลง Bologna Process ประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรปจึงปรับเปลี่ยนระบบการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ในแต่ละคุณวุฒิและขยายผลการดำเนินการไปตามประเทศต่างๆ ทั่วโลก

สำหรับประเทศไทย การประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ส่งผลกระทบให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาทุกระดับ มีการเน้นหนักให้ปรับปรุงหลักสูตรและปรับเปลี่ยนวิธีการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาให้คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น และเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย มีการยกระดับของสถาบันราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย การเปิดดำเนินการของวิทยาลัยชุมชนและให้อิสระในการดำเนินการแก่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความหลากหลาย มีการขยายตัวเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษากันได้อย่างทั่วถึงท่ามกลางสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาตามมา กล่าวคือ จะทำอย่างไรให้สังคมเชื่อมั่นได้ว่าคุณวุฒิที่บัณฑิตได้รับจากสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีคุณภาพและมาตรฐานที่สามารถเทียบเคียงกันได้

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นหน่วยงานกำกับและส่งเสริมการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาจึงได้

ดำเนินการ “โครงการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (Thai Qualifications Framework for Higher Education; TQF : HED)” เพื่อเป็นเครื่องมือในการนำนโยบายที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ในส่วนของมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นเป้าหมายการจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของนักศึกษา ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตที่ได้รับคุณวุฒิและสื่อสารให้สังคมชุมชน รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศเข้าใจได้ตรงกันและเชื่อมั่นถึงผลการเรียนรู้ที่บัณฑิตได้รับการพัฒนาว่ามีมาตรฐานที่สามารถเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ [1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย พัฒนา ส่งเสริมและให้บริการทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน พัฒนาระบบการนุญยให้มีความใฝ่รู้มีความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีในแนวทางสร้างสรรค์ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข รวมทั้งทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมเอกลักษณ์ของชาติ ตลอดจนผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป [2]

กองบริการการศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดีมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการกิจการให้บริการทางการศึกษาและพัฒนางานในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ประสานภารกิจให้บริการทางการศึกษาด้านการรับสมัครและสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่ การบริหารการจัดทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ทะเบียชและสัดินักศึกษา หลักสูตรการศึกษาทุนอุดหนุนเพื่อพัฒนาบุคลากร และวารสารวิชาการพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย กองบริการการศึกษามีหน่วยงาน 4 งาน คือ งานธุรการ งานทะเบียนและสถิตินักศึกษา งานเอกสารและการพิมพ์ งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ โดยแต่ละงานมีภาระงานและความรับผิดชอบแตกต่างกันและปฏิบัติหน้าที่ตามปรัชญาของกองบริการการศึกษา “มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม และความคิดสร้างสรรค์ ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานและประสานภารกิจ การให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ” ภายใต้ปรัชญา “พัฒนาคณ พัฒนางาน บริการที่ดี” และอัตลักษณ์ของกองบริการการศึกษา “พัฒนางาน บริการอย่างมีประสิทธิภาพ”

งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานกับคณะ/วิทยาลัยในการดำเนินการจัดทำหลักสูตรของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังดำเนินการประสานงานเรื่องการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตรกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สภาวิชาชีพ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ระเบียบ/ข้อบังคับเกี่ยวกับหลักสูตรให้คณะ/วิทยาลัยได้รับทราบ รวมถึงเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้อาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษา ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่สนใจ การดำเนินการทุนอุดหนุนเพื่อพัฒนาบุคลากรให้แก่ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2555 มีหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ [3] จำนวน 67 หลักสูตร ดังนี้ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 18 หลักสูตร (26.86 %) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 16 หลักสูตร (23.88%) คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 11 หลักสูตร (16.42%) คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม 8 หลักสูตร (11.94%) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 7 หลักสูตร (10.45%) คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ 5 หลักสูตร (7.46%) และคณะอุตสาหกรรมเกษตร 2 หลักสูตร (2.99%) ตามลำดับ

จำนวนหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตที่เปิดสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2551–2555 จำแนกตามปีการศึกษา ดังนี้ ปีการศึกษา 2551 มีจำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน 65 หลักสูตร (19.64%) ปีการศึกษา 2552 จำนวน 66 หลักสูตร (19.94%) ปีการศึกษา 2553 จำนวน 69 หลักสูตร (20.85%) ปีการศึกษา 2554 จำนวน 64 หลักสูตร (19.33%) และปีการศึกษา 2555 จำนวน 67 หลักสูตร (20.24%)

จะเห็นว่าจำนวนหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตที่เปิดสอนมีจำนวนมาก และหลักสูตรทุกหลักสูตรที่จะเปิดใหม่หรือหลักสูตรเก่าที่จะปรับปรุงใหม่ต้องปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 และตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 อีกทั้งยังต้องพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยอย่างน้อยทุก ๆ 5 ปี ทำให้พบปัญหาในการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต คือ คณะ/วิทยาลัยส่งหลักสูตรมาให้ดำเนินการตรวจสอบและนำเข้าคณะกรรมการในชุดต่าง ๆ ลำช้า กระชั้นชิด คณะ/วิทยาลัยส่งหลักสูตรมาให้ตรวจสอบพร้อมกันทำให้มีหลักสูตรจำนวนมากที่ต้องตรวจสอบและดำเนินการ อีกทั้งยังขาดความเข้าใจขั้นตอนวิธีการ แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการจัดทำหลักสูตร ซึ่งในปัจจุบันต้องปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กอปรกับยังไม่เคยมีการประเมินความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จากความสำคัญดังที่กล่าวมาจึงมีความจำเป็นต้องประเมินความต้องการจำเป็นดังที่กุลยา ตันติผลาชีวะ[4] ได้ให้ความหมายในทางการศึกษาของความต้องการจำเป็นว่าเป็นความต้องการในการจัดการศึกษาที่ทำให้การดำเนินงานด้านการศึกษา นั้น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดหลักสูตร การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งมีหลักการประเมินที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และวิธีการสร้างเสริมให้ดีขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงาน โดยยึดหลักการบริการของกุลชน ธนาพงศ์ธร [5] และการติดต่อประสานงานอย่างราบรื่นของสมิต สัมฤทธิ์[6] เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการและการประสานงานในการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญา

บัณฑิตของงานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ รวมทั้งเพื่อพัฒนาข้อมูลที่จะนำไปใช้ในตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่สะท้อนการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ในองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร ซึ่งสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญาปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความพร้อมของสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพของสังคม มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพหลักสูตร มีการวางระบบและกลไกบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เมทริกซ์ในการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต เนื่องจากเป็นวิธีการวิเคราะห์ที่เน้นการเสนอผลการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดที่ควรได้รับการพัฒนา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2.2 เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหาเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) การให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร
- 3) การประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต
- 4) การให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประกอบด้วยคณะ/วิทยาลัย จำนวน 7 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมและออกแบบ

กลุ่มตัวอย่าง

1) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้คณะเป็นตัวจำแนกขนาด โดยพิจารณาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Bartlett, kotrlík, and Higgins (2001 อ้างถึงใน ชัยวิชิต, 2555 : 64) ความเชื่อมั่นที่ระดับ 99% ($\alpha=.05$) ขนาดความคลาดเคลื่อน = .03 จากจำนวนประชากร 236 คน (ประมาณจาก 300 คน) ควรกำหนดให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 85 คน [7]

2) ขั้นตอนวิธีการสุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งมีประเภทคณะเป็นระดับชั้น (Strata) และมีอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยในการสุ่ม (Sampling unit) จำแนกตามประเภทของคณะแบ่งเป็น 7 คณะ จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ คณะวิศวกรรมศาสตร์ 20 คน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 12 คน วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 20 คน คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ 15 คน คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม 13 คน คณะอุตสาหกรรมเกษตร 5 คน คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ 17 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการของการปฏิบัติในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต โดยประเมินค่าระดับความต้องการในแต่ละข้อตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรง

เชิงเนื้อหาเป็น 1 ทุกข้อ ทั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่นที่ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ การปฏิบัติในปัจจุบันมีค่าเท่ากับ 0.75 การปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต มีค่าเท่ากับ 0.50

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ร้อยละ (%) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการจัดทำหลักสูตร และนำค่าที่ได้ใช้เป็นจุดตัด
- 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์การกระจายของข้อมูลความต้องการจำเป็น
- 4) การวิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix analysis) ใช้วิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานในส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา โดยการแบ่งตารางออกเป็น 4 ช่อง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่มุ่งหวัง (หรือเรียกว่าเกณฑ์ที่ควรจะเป็น) และสภาพที่เกิดขึ้นจริง จุดที่ใช้ในการแบ่งอาจเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนสูง-ต่ำที่กำหนด หรือเกณฑ์ที่ผู้ประเมินเห็นว่าเหมาะสมที่จะเป็นจุดตัด (cut-off score) [8]

สภาพที่เป็นจริง

5	❶	❷
	ผลดีเกินเกณฑ์	ผลงานประสบ ความสำเร็จดี
3	❸	❹
	ผลงานยังไม่ดี แต่ยังไม่น่าห่วง	ผลงานไม่ดี ต้องปรับปรุง
1	3	5

สภาพที่ควรจะเป็น

5) วิธีดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญ Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$) ใช้วิเคราะห์ผลต่างของสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง (I-D) แล้วหารด้วยค่าของสภาพที่คาดหวัง (D) เพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไปและให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของ

สภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวัง [8]

$$PNI_{Modified} = (I - D) / D$$

$PNI_{Modified}$ แทน ค่าดัชนีการจัดเรียงอันดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I แทน คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต

D แทน คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติในปัจจุบัน

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่ง

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ	24	23.50
อาจารย์	62	60.80
อื่นๆ	16	15.70
รวม	102	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 23.50 และตำแหน่งอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	19.60
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	12	11.80
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	20	19.60
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	15	14.70
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	5	4.90
คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม	13	12.70
คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	17	16.70
รวม	102	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์และวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 19.60 รองลงมา คือ คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 16.70 คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คิดเป็นร้อยละ 14.70 คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 12.70 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 11.80 คณะอุตสาหกรรมเกษตร คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

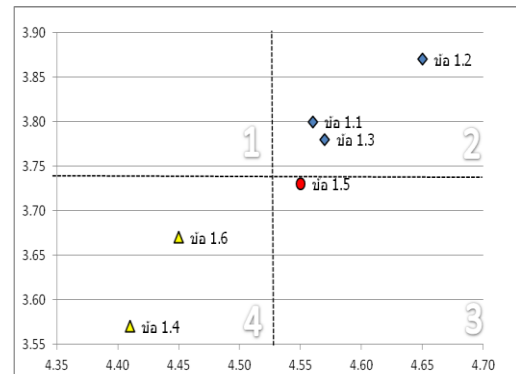
5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เหมทริกซ์

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	การปฏิบัติในปัจจุบัน		การปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
1.1 การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน	3.80	0.73	4.56	0.50
1.2 การบริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ	3.87	0.73	4.65	0.48
1.3 การบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.78	0.74	4.57	0.52
1.4 การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.57	0.74	4.41	0.51
1.5 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	3.73	0.82	4.55	0.52
1.6 การให้ความช่วยเหลือและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่	3.67	0.72	4.45	0.52
ค่าเฉลี่ย	3.74	0.75	4.53	0.51

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในปัจจุบัน 3.74 และค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต 4.53 ใช้เป็นจุดตัดในการแบ่งตารางเป็น 4 ช่อง โดยแทนด้วยการปฏิบัติในปัจจุบัน และแกนนอนแทนการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์เหมทริกซ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อ 1.1 การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน ข้อ 1.2 การบริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และข้อ 1.3 การบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็ง ข้อ 1.5 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3) ถือเป็นจุดอ่อน

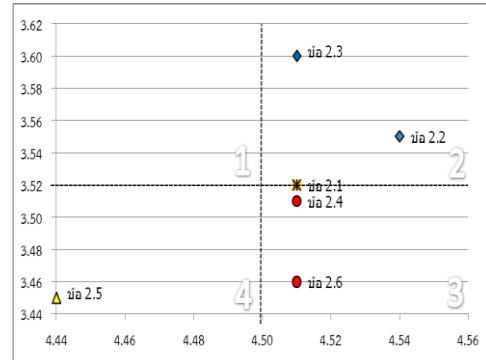
ข้อ 1.4 การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ 1.6 การให้ความช่วยเหลือและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ มีผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพที่ไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล (ช่อง 4) ถือเป็นจุดอ่อน

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การให้บริการข้อมูล ด้านหลักสูตร	การปฏิบัติ ในปัจจุบัน		การปฏิบัติที่ คาดหวังในอนาคต	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
2.1 เอกสารคู่มือการจัดทำหลักสูตร มีความละเอียดและครบถ้วน	3.52	0.71	4.51	0.52
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการ จัดทำและปรับปรุงหลักสูตร มีความชัดเจน	3.55	0.83	4.54	0.50
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบฟอร์ม/ ตัวอย่างการจัดทำและปรับปรุง หลักสูตรมีความชัดเจน	3.60	0.79	4.51	0.54
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบ และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นระบบ	3.51	0.75	4.51	0.50
2.5 การให้บริการชี้แจง-คืนเอกสาร หลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ	3.45	0.74	4.44	0.50
2.6 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล เกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของ หน่วยงานมีความชัดเจน	3.46	0.78	4.51	0.50
ค่าเฉลี่ย	3.52	0.77	4.50	0.51

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในปัจจุบัน 3.52 และค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต 4.50 ใช้เป็นจุดตัดในการแบ่งตารางเป็น 4 ช่อง โดยแกนตั้งแทนการปฏิบัติในปัจจุบัน และแกนนอนแทนการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการการวิเคราะห์เมทริกซ์
ด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าข้อ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตรมีความชัดเจน และข้อ 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบฟอร์ม/ตัวอย่างการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตรมีความชัดเจน มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็ง

ข้อ 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ และข้อ 2.6 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน มีผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3) ถือเป็นจุดอ่อน

ข้อ 2.5 การให้บริการชี้แจง-คืนเอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ มีผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพที่ไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล (ช่อง 4) ถือเป็นจุดอ่อน

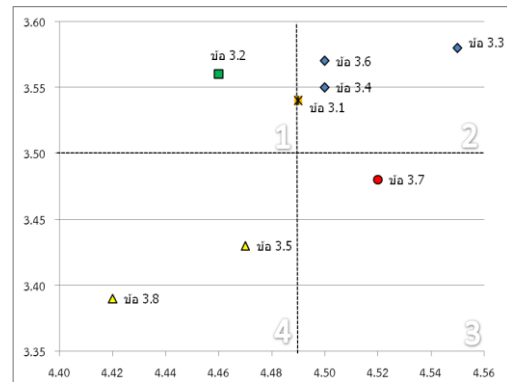
ข้อ 2.1 เอกสารคู่มือการจัดทำหลักสูตรมีความละเอียดและครบถ้วน เป็นรายการที่ยังไม่สามารถระบุได้ว่ามีผลการดำเนินการอย่างไร เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) และผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านการ
ประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การประสานงานการจัดทำ หลักสูตร ระดับปริญญาบัณฑิต	การปฏิบัติ ในปัจจุบัน		การปฏิบัติ ที่คาดหวัง ในอนาคต	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
3.1 การแจ้งกำหนดเวลาการจัดทำ หลักสูตรใหม่ที่บรรจุในแผนพัฒนา การศึกษาระดับอุดมศึกษาของ มหาวิทยาลัย	3.54	0.85	4.49	0.54
3.2 การแจ้งกำหนดเวลาการ ปรับปรุงหลักสูตรตามรอบ ระยะเวลาที่กำหนด	3.56	0.84	4.46	0.52
3.3 การชี้แจงขั้นตอนและการ ดำเนินงานการจัดทำหลักสูตรใหม่ มีความชัดเจน	3.58	0.87	4.55	0.52
3.4 การชี้แจงขั้นตอนและการ ดำเนินงานการจัดทำหลักสูตร ปรับปรุงมีความชัดเจน	3.55	0.89	4.50	0.52
3.5 การชี้แจงขั้นตอนและ การดำเนินงานการปิดหลักสูตร มีความชัดเจน	3.43	0.88	4.47	0.56
3.6 การประสานงานกับภาควิชา เกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรมีความ เหมาะสม	3.57	0.78	4.50	0.52
3.7 การตรวจสอบ/ปรับแก้ไข รายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	3.48	0.88	4.52	0.52
3.8 การติดตามการปรับปรุงแก้ไข หลักสูตรอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.80	4.42	0.55
ค่าเฉลี่ย	3.50	0.85	4.49	0.53

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในปัจจุบัน 3.50 และ
ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต 4.49 ใช้เป็นจุดตัด
ในการแบ่งตารางเป็น 4 ช่อง โดยแกนตั้งแทนการปฏิบัติใน
ปัจจุบัน และแกนนอนแทนการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต
ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านการประสานงาน
การจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าข้อ 3.2 การแจ้งกำหนดเวลาการ
ปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนด มีผลการดำเนินงาน
ที่มีคุณภาพเกินเกณฑ์ที่กำหนด (ช่อง 1) ถือเป็นจุดแข็ง

ข้อ 3.3 การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินงานการจัดทำ
หลักสูตรใหม่มีความชัดเจน ข้อ 3.4 การชี้แจงขั้นตอนและการ
ดำเนินงานการจัดทำหลักสูตรปรับปรุงมีความชัดเจน และข้อ
3.6 การประสานงานกับภาควิชาเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตร
มีความเหมาะสม มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ
ในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็ง

ข้อ 3.7 การตรวจสอบ/ปรับแก้ไขรายละเอียดข้อมูล
หลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีผลการดำเนินงานที่ไม่
ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)
ถือเป็นจุดอ่อน

ข้อ 3.5 การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินงานการปิดหลักสูตร
มีความชัดเจน และข้อ 3.8 การติดตามการปรับปรุงแก้ไข
หลักสูตรอย่างต่อเนื่อง มีผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพที่ไม่ดี
แต่ยังไม่น่าวิตกกังวล (ช่อง 4) ถือเป็นจุดอ่อน

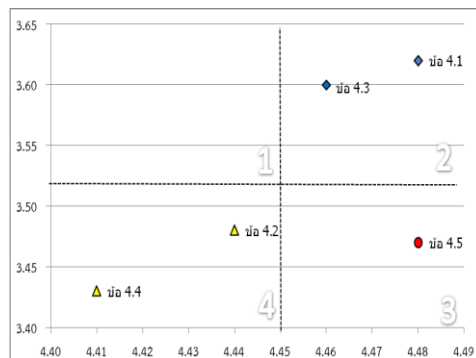
ข้อ 3.1 การแจ้งกำหนดเวลาการจัดทำหลักสูตรใหม่ที่บรรจุ
ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
เป็นรายการที่ยังไม่สามารถระบุได้ว่ามีผลการดำเนินการ
อย่างไร เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างผลการดำเนินงานที่มี
คุณภาพเกินเกณฑ์ที่กำหนด (ช่อง 1) และผลการดำเนินงานที่
ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2)

5.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร	การปฏิบัติในปัจจุบัน		การปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
4.1 การประสานงานกับภาควิชาเกี่ยวกับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร	3.62	0.77	4.48	0.50
4.2 การติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร	3.48	0.83	4.44	0.50
4.3 การจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตรให้แก่คณะ/วิทยาลัย	3.60	0.81	4.46	0.50
4.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์	3.43	0.76	4.41	0.49
4.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.47	0.79	4.48	0.50
ค่าเฉลี่ย	3.52	0.79	4.45	0.50

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในปัจจุบัน 3.52 และค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต 4.45 ใช้เป็นจุดตัดในการแบ่งตารางเป็น 4 ช่อง โดยแทนที่แทนการปฏิบัติในปัจจุบัน และแทนนอนแทนการปฏิบัติที่คาดหวังในอนาคต ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ข้อ 4.1 การประสานงานกับภาควิชาเกี่ยวกับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร และ ข้อ 4.3 การจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตรให้แก่คณะ/วิทยาลัย มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็ง

ข้อ 4.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3) ถือเป็นจุดอ่อน

ข้อ 4.2 การติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร และข้อ 4.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ มีผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพที่ไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล (ช่อง 4) ถือเป็นจุดอ่อน

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยวิธีดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญ

จากผลการประเมินความต้องการจำเป็นโดยใช้การวิเคราะห์เมทริกซ์ ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพเกินเกณฑ์ที่กำหนด (ช่อง 1) และผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน ผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3) และผลการดำเนินงานอยู่ในสภาพที่ไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล (ช่อง 4)

ถือเป็นจุดอ่อน ของหน่วยงานที่ต้องพัฒนาและได้รับการแก้ไข โดยสามารถจัดเรียงลำดับผลการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนในแต่ละด้าน ดังนี้

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการจำเป็น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและผลต่างความต้องการจำเป็น

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	Mean I	Mean D	ผลต่าง (I-D)/D	ลำดับ
ผลการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)				
1.5 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.55	3.73	- *	1
ผลการดำเนินงานที่ไม่ดีแต่ไม่น่าวิตก (ช่อง 4)				
1.4 การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.41	3.57	0.24	2
1.6 การให้ความช่วยเหลือ และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่	4.45	3.67	0.21	3

* ไม่ได้หาค่า $PNI_{Modified}$ เนื่องจากมีผลการประเมินเพียงค่าเดียว

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าข้อ 1.5 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 1.4 การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ 1.6 การให้ความช่วยเหลือ และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ตามลำดับ

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและผลต่างความต้องการจำเป็น

2. ด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร	Mean I	Mean D	ผลต่าง (I-D)/D	ลำดับ
ผลการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)				
2.6 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน มีความชัดเจน	4.51	3.46	0.30	1
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ	4.51	3.51	0.28	2
ผลการดำเนินงานที่ไม่ดีแต่ไม่น่าวิตก (ช่อง 4)				
2.5 การให้บริการยืม-คืน เอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ	4.44	3.45	- *	3

* ไม่ได้หาค่า $PNI_{Modified}$ เนื่องจากมีผลการประเมินเพียงค่าเดียว

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าข้อ 2.6 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน เป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ และข้อ 2.5 การให้บริการยืม-คืน เอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ ตามลำดับ

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการ
จำเป็นด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและผลต่างความต้องการจำเป็น

3. ด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต	Mean I	Mean D	ผลต่าง (I-D)/D	ลำดับ
ผลการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)				
3.7 การตรวจสอบ/ปรับแก้ใบรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.52	3.48	- *	1
ผลการดำเนินงานที่ไม่ดีแต่มิใช่วิกฤต (ช่อง 4)				
3.5 การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินงานการปิดหลักสูตรมีความชัดเจน	4.47	3.43	0.30	2
3.8 การติดตามการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง	4.42	3.39	0.30	3

* ไม่ได้หาค่า PNI_{Modified} เนื่องจากมีผลการประเมินเพียงค่าเดียว

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าข้อ 3.7 การตรวจสอบ/ปรับแก้ใบรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็วเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญสูงสุด รองลงมาคือ ข้อ 3.5 การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินงานการปิดหลักสูตรมีความชัดเจน และข้อ 3.8 การติดตามการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

5.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดลำดับความต้องการ
จำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและผลต่างความต้องการจำเป็น

4. ด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร	Mean I	Mean D	ผลต่าง (I-D)/D	ลำดับ
ผลการดำเนินงานที่ต้องปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3)				
4.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.48	3.47	- *	1
ผลการดำเนินงานที่ไม่ดีแต่มิใช่วิกฤต (ช่อง 4)				
4.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาบุคลากร	4.41	3.43	0.29	2
4.2 การติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร	4.44	3.48	0.28	3

* ไม่ได้หาค่า PNI_{Modified} เนื่องจากมีผลการประเมินเพียงค่าเดียว

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าข้อ 4.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญสูงสุด รองลงมา คือ ข้อ 4.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาบุคลากร และข้อ 4.2 การติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร ตามลำดับ

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการและการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ารายการที่ไม่ประสบความสำเร็จต้องทำการแก้ไขปรับปรุง คือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้ความช่วยเหลือ และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

2) ด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร พบว่ารายการที่ไม่ประสบความสำเร็จต้องทำการแก้ไขปรับปรุง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน และข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การให้บริการยืม-คืนเอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ

3) ด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต พบว่ารายการที่ไม่ประสบความสำเร็จต้องทำการแก้ไขปรับปรุง คือ การตรวจสอบ/ปรับแก้ไขรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินการปิดหลักสูตรมีความชัดเจน และการติดตามการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร พบว่ารายการที่ไม่ประสบความสำเร็จต้องทำการแก้ไขปรับปรุง คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ส่วนรายการที่ผลการดำเนินงานยังอยู่ในสภาพไม่ดีแต่ยังไม่น่าวิตกกังวล คือ การติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์

6.2 ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับความต้องการจำเป็นใน 4 ด้าน โดยจัดเรียงลำดับผลการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนดังนี้

1) ความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รองลงมาคือ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้ความช่วยเหลือ และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ตามลำดับ

2) ความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลหลักสูตร อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน รองลงมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ และการให้บริการยืม-คืนเอกสารหลักสูตรและคู่มืออย่างเพียงพอ ตามลำดับ

3) ความต้องการจำเป็นด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต อันดับแรก คือ การตรวจสอบ/ปรับแก้ไขรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอนและการดำเนินการปิดหลักสูตรมีความชัดเจน และการติดตามการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

4) ความต้องการจำเป็นด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านข่าวประชาสัมพันธ์งานหลักสูตรและพัฒนาคณาจารย์ และการติดตามหลักสูตรเพื่อการขออนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร ตามลำดับ

7. อภิปรายผล

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการการบริการและการประสานงานในการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญ

ที่สุดซึ่งจะต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไข อาจเนื่องจากการจัดทำหลักสูตรมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ข้อคำถามมีหลากหลายประเด็นและมีข้อคำถามใหม่ ๆ ตลอดเวลา การตอบข้อซักถามในบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลาพิจารณาตรวจสอบและหารือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และลดปัญหาในการพิจารณาปรับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร และธนพร [9] ที่พบว่านักศึกษาต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพและพฤติกรรม การให้บริการ โดยให้ความสำคัญด้านการตอบคำถามเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แนะนำข้อมูลให้นักศึกษาสามารถดำเนินการต่อได้ รองลงมา นักศึกษาต้องการให้บุคลากรแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและเป็นกันเอง ให้เกียรติผู้มารับบริการ

2) ด้านการให้บริการข้อมูลด้านหลักสูตร พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานมีความชัดเจน และข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารระเบียบและเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความเป็นระบบ เป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุดซึ่งจะต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไข อาจเนื่องจากคณะ/วิทยาลัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและความนำไหลเอกสารได้ ทั้งนี้ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตร แบบฟอร์ม เอกสาร ระเบียบ และเกณฑ์ต่าง ๆ ในการจัดทำหลักสูตรผ่านทางเว็บไซต์ <http://acdserv.kmutnb.ac.th/sub2/download.php> หน่วยงานอาจจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้คณะ/วิทยาลัยได้รับทราบ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ตลอดจนประสานงานกับผู้ที่รับผิดชอบเพื่อมารับทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งข้อมูลการจัดทำหลักสูตรที่เผยแพร่ต้องสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ตามที่ สกอ. กำหนด

อย่างไรก็ตาม รายการเอกสารคู่มือการจัดทำหลักสูตรมีความละเอียดและครบถ้วน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) และผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบความสำเร็จจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข (ช่อง 3) เป็นจุดที่หน่วยงานควรให้ความสนใจเป็นพิเศษเพื่อหา

แนวทางแก้ไขพัฒนาการดำเนินงานไม่ให้มีค่าเฉลี่ยไปอยู่ในช่อง 3 เพราะจะทำให้เกิดจุดอ่อนในการดำเนินงาน

3) ด้านการประสานงานการจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต พบว่า การตรวจสอบ/ปรับแก้ไขรายละเอียดข้อมูลหลักสูตรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุดซึ่งจะต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไขอาจเนื่องจากการประสานงานการจัดทำหลักสูตรมีหลายขั้นตอนและต้องผ่านคณะกรรมการหลายชุด เพื่อให้หลักสูตรที่จัดทำมีคุณภาพ จึงต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและปรับแก้ไข การนำเสนอหลักสูตรให้คณะกรรมการชุดต่าง ๆ พิจารณา หากไม่มีการวางแผนในการจัดทำหลักสูตรอาจเกิดความล่าช้าเพราะการประชุมแต่ละชุดมีกำหนดการในการจัดประชุม ดังนั้นหน่วยงานควรเผยแพร่ขั้นตอนในการดำเนินการจัดทำหลักสูตรให้คณะ/วิทยาลัยรับทราบและชี้แจงให้คณะ/วิทยาลัยดำเนินการวางแผนก่อนการจัดทำหลักสูตร ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินงานไปจัดทำเอกสารการประเมินคุณภาพการศึกษาในองค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวอย่างที่ 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

สำหรับรายการการแจ้งกำหนดเวลาการจัดทำหลักสูตรใหม่ที่บรรจุในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่างผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพเกินเกณฑ์ที่กำหนด (ช่อง 1) และผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในระดับดี (ช่อง 2) ถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงาน ควรพัฒนาการดำเนินงานให้ไปอยู่ในช่อง 1 ซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพเกินเกณฑ์

4) ด้านการให้บริการข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองหลักสูตร พบว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุดซึ่งจะต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไขสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง นโยบายที่สถาบันอุดมศึกษาพึงปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษา [10] โดยกำหนดให้นิสิตนักศึกษาได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่เป็นจริงและถูกต้อง เช่น การรับรองปริญญา การรับรองคุณวุฒิโดยหน่วยงานของรัฐและสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รายชื่อและคุณวุฒิของอาจารย์ประจำหลักสูตรที่เป็นปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายและระยะ

เวลาในการศึกษา และผลการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา
 หนึ่ง ในปัจจุบันหน่วยงานยังไม่มีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
 ข้อมูลการอนุมัติ/รับทราบ/รับรองผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 เนื่องจากแต่ละหน่วยงานของรัฐที่ให้การรับรองหลักสูตรได้
 จัดทำเว็บไซต์สำหรับการค้นหาอยู่แล้ว ดังนั้น เพื่อไม่ให้เกิด
 การซ้ำซ้อนหน่วยงานควรจัดทำแบนเนอร์โดยลิงก์ข้อมูลไปยัง
 เว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานของรัฐจัดทำเพื่ออำนวยความสะดวก
 และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้คณะ/วิทยาลัย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
 ได้รับทราบข้อมูลในการสืบค้นข้อมูลด้วย

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรพัฒนาการให้คำแนะนำและ
 ตอบข้อซักถามให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความ
 ต้องการของอาจารย์และเจ้าหน้าที่

2) หน่วยงานควรจัดสัมมนาสัญจรไปยังคณะ/วิทยาลัย
 เพื่อแนะนำกระบวนการ ขั้นตอน แบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจ
 ตรงกัน

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของ
 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริการและการประสานงานใน
 การจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต เพื่อพัฒนาและ
 ปรับปรุงกระบวนการบริการที่ดี

2) ควรทำการศึกษาความต้องการของนักศึกษาและ
 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการบริการและการประสานงาน
 การจัดทำหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต เพื่อปรับปรุงการให้
 บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรอบมาตรฐาน
 คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552, 2552.
- [2] กองแผนงาน มจพ. รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2555.
- [3] กองบริการการศึกษา. จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอน
 ภาคการศึกษาที่ 2/2555, 2555. [อ้างอิงจากเว็บไซต์]
<http://acdserv.kmutnb.ac.th/Upload/News/Curriculum255.pdf>
- [4] กุลยา ตันติผลาชีวะ. สารานุกรมศึกษา ฉบับที่ 30
 (ส.ศ.2546) หน้า 75-79, คณะศึกษาศาสตร์, 2546.
- [5] กุลธน ธนาพงศ์ธร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
 บุคคล, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- [6] สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ, สำนักพิมพ์วิญญูชน,
 2548.
- [7] ชัยวิจิต เขียรชนะ. เอกสารประกอบการสอนวิธีวิทยาการ
 วิจัย (Research methodology), กรุงเทพฯ : มปป, 2555.
- [8] สุวิมล ว่องวาณิช. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น,
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พิมพ์ครั้งที่ 2, 2550.
- [9] สุภาพร อัสวีโรจน์ , และธนพร ดิจงเจริญ. รายงานการวิจัย
 ศึกษาความต้องการของนักศึกษาต่อการให้บริการของงาน
 ทะเบียนและสถิตินักศึกษา มจพ, 2550.
- [10] ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ. เรื่อง นโยบายที่สถาบัน
 อุดมศึกษาพึงปฏิบัติต่อนิสิตนักศึกษา, 2554.
 [อ้างอิงจากเว็บไซต์] [http://www.mua.go.th/
 users/bhes/front_home/notice30062554.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/notice30062554.pdf)