



BE-03

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Opinions on Management Quality in Human Resource Management
Faculty of Management Sciences Phuket Rajabhat University

บัญญัติ ไวว่อง¹

Bundit Vaivong¹

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

อีเมล: bundit789@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน ร้อยละ 82.38 เพศชายจำนวน 37 คน ร้อยละ 17.62 เป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 55 คน ร้อยละ 26.19 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน ร้อยละ 23.80 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 55 คน ร้อยละ 26.19 และชั้นที่ 4 จำนวน 50 คน ร้อยละ 23.80 ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 ด้านอาจารย์ผู้สอน ค่าเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ย 4.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 จำแนกตามเพศนักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมไม่ต่างกัน รายด้านนักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ ที่ปรึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน เพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา นักศึกษาชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร ด้านหลักสูตรแตกต่างกัน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 ความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คำหลัก: ความคิดเห็น คุณภาพ การจัดการ

Abstract

The research has an objective to study the opinions of students towards the quality of management in the human resource management program. And to compare the opinions of students towards the quality of management in the human resource management program. Most of the respondents were female, 173 people, 82.38 percent, male number, 37 people, 17.62 percent, being in the first year, 55 people, 26.19 percent, in the second year, 50 people, 23.80 percent, in the third year of 55 people. 26.19 percent and level 4, 50 people, 23.80 percent. Overall opinion was the highest level,



mean 4.49, standard deviation 0.43, instructor mean 4.75, standard deviation 0.51, teacher advisor mean 4.55, standard deviation 0.47. The curriculum, the mean 4.53, the standard deviation 0.45, the image of the subject, the mean 4.50, the standard deviation 0.40, the building, the mean 4.45, the standard deviation 0.42, the learning support, the mean 4.43, the standard deviation 0.41 and Student development activities mean 4.23 standard deviation 0.38. Classified by gender Different genders have the same overall opinion. Students with different genders had opinions. The teaching of the building advisor. Aspects of learning support and the image of the disciplines No different. Different genders have views on courses and student activities. There are different opinions. Classified by academic year Different year students There is a different overall opinion. Different year students have opinions on the quality of course management. The course aspects are different. First year students and 4th year students overall opinions differ. In addition, the differences were not found individually.

Keywords: Opinions, Quality, Management

บทนำ

จากการคาดการณ์ภาวะทางเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มว่าการเติบโตของเศรษฐกิจโลกหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด 2019 จะมีศูนย์กลางอยู่ที่ทวีปเอเชีย เนื่องจากทวีปอเมริกาและยุโรป อยู่ในภาวะฟื้นตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจและสถานการณ์การรวมกลุ่มเศรษฐกิจของประเทศในกลุ่มเอเชียจะทำให้เอเชียมีบทบาททางเศรษฐกิจมากขึ้น นอกจากนั้น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรจะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติจากประเทศในแถบเอเชียได้ ซึ่งจะมีสัดส่วนการเพิ่มของประชากรสูงไปยังประเทศพัฒนาแล้วที่มีสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมซึ่งเป็นเสมือนฐานวิถีชีวิตของระบบทุนนิยมที่ประเทศกำลังดำเนินไปในทิศทางตามแนวทางการค้าเสรี โดยเน้นการขับเคลื่อนด้วยภาคธุรกิจในทุก ๆ ประเภท ซึ่งทำให้บุคลากรทุกภาคส่วนต้องแปรเปลี่ยนแนวคิดและการดำรงชีวิต ซึ่งจะถูกพัฒนาดำเนินการไปให้มีความสอดคล้องกับกระแสการพัฒนาธุรกิจระบบทุนนิยม โดยมีผู้ลงทุนจากต่างชาติในสังคมมากขึ้น มีการทำงานร่วมกันของบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม มีการรับวัฒนธรรมจากสังคมอื่นมาผสมผสานกับวัฒนธรรมของสังคมไทย นำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำรงชีวิตและการทำงานที่เปลี่ยนไป เพื่อให้สอดคล้องสังคมและวัฒนธรรม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการผลิตบัณฑิตระดับอุดมศึกษาที่ต้องเหมาะสมกับพลวัตของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีเจตนาารมณ์ให้เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2558 รองรับการบริหารจัดการหลักสูตรที่มีลักษณะที่แตกต่างตามจุดเน้นของสาขาวิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ ตอบสนองการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ตลาดแรงงาน ความก้าวหน้าของศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

การจัดการหลักสูตรต้องเน้นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นพัฒนาผู้เรียนแบบบูรณาการเพื่อให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการที่หลากหลายของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม สถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะด้านผู้เรียนหลักสูตรต้องจัดการด้านการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถตามศาสตร์ที่ศึกษา รวมทั้งความรู้ด้านต่าง ๆ ในการสร้างอาชีพ ความมั่นคงและคุณภาพชีวิตของตนเอง มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยเป็นผู้มีคุณธรรม ความเพียร มุ่งมั่น และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ การดำเนินงานบริหารหลักสูตรจะต้องมีปัจจัยสำคัญคือสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยความพร้อมทางกายภาพ



ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการให้บริการ รวมทั้งการบำรุงรักษาให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพิจารณาร่วมกับผลประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา (คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ, 2562)

ดังนั้น การปรับปรุงหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความรู้ความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทันสมัย มีทักษะการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโลกยุคดิจิทัลที่ซับซ้อน ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยเนื้อหาจะครอบคลุมเนื้อหาตามแนวทางในการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้เป็นผู้ที่มีคุณธรรม สุจริต และจิตอาสา โดยกระบวนการในการปรับปรุงหลักสูตรจำเป็นต้องมีการจัดทำวิจัยเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วนโดยเฉพาะความคิดเห็นของนักศึกษาผู้เรียนในหลักสูตร จึงเห็นสมควรจัดทำงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
2. ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
3. ทฤษฎีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์การ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามุ่งองค์ประกอบการสร้างรูปแบบพัฒนาคุณภาพการศึกษาแนวใหม่ ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ คือ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน ด้านการวิจัยและนวัตกรรม ด้านการบริหารวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย และด้านบริหารจัดการ โดยด้านผลลัพธ์ผู้เรียนประกอบด้วยกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานผู้เรียนที่มีภาพลักษณ์หรือจุดเน้นตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม รักษาและสืบทอดวัฒนธรรมที่ดีงาม มีการจัดสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จัดให้มีระบบติดตามผลการเรียนและพฤติกรรมนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง พร้อมแก้ไขและให้ความช่วยเหลือได้ทันที จัดทำให้มีระบบการติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลสำเร็จของแผนการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (ปาริญา รักษาทรัพย์ และ นิษฐ์วดี จิโรจน์ภิญโญ, 2563)

ความพึงพอใจต่อหลักสูตร คือความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อหลักสูตร ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การร้องเรียนของนักศึกษา โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อหลักสูตรประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการร้องเรียนของนักศึกษา (วรญา ทองอุ่น และ จันจิราภรณ์ ปานยินดี, 2560)



ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถโดยทั่วไป ในการสื่อสารหรือส่งมอบการบริการในระดับที่ลูกค้าคาดหวัง จะได้รับ ความคาดหวังนี้ลูกค้าได้มีการแบ่งตามระดับ ต่าง ๆ ระหว่างความต้องการของลูกค้า โดยคิดหลังจากการซื้อหรือรับบริการสินค้านั้นไปแล้ว ระดับความคาดหวังต่อการบริการแยกออกเป็น 2 ระดับ (Aaker, 2004) ได้แก่

1) ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร

2) ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือ การที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความคาดหวังที่คาดหวังบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอคือช่วงที่ยอมรับได้

อิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการออกเป็น 7 มิติ (Philips & Hazlett, 1997) ได้แก่

- 1) ความปลอดภัย (Security) คือ ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยทางด้านกายภาพ
- 2) ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ การได้รับบริการที่เหมือนเดิมทุกครั้งที่ได้รับบริการ
- 3) ทศนคติ (Attitude) คือ ความสุภาพและการมีมารยาททางสังคมของผู้ให้บริการ
- 4) ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ ส่วนประสมต่าง ๆ ของการบริการ หรือหมายถึง บริการเสริมที่ได้รับเพิ่มเติมมีความสมบูรณ์

5) บรรยากาศ (Condition) คือ การปรับบรรยากาศการใช้งานให้เหมาะสม

6) ความสามารถในการจัดหา (Availability) คือ สามารถเข้าถึงได้ง่ายในเรื่องของสถานที่และควมถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

7) การฝึกอบรม (Training) คือ การฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม

ทฤษฎีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร

วงการธุรกิจใช้ภาพลักษณ์เป็นเครื่องมือในการบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือได้รับการยอมรับ และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ที่สนใจแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรมาช่วยในการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ

ภาพลักษณ์องค์กรเป็นวิธีที่ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ (Kotler, 2000) ได้แก่

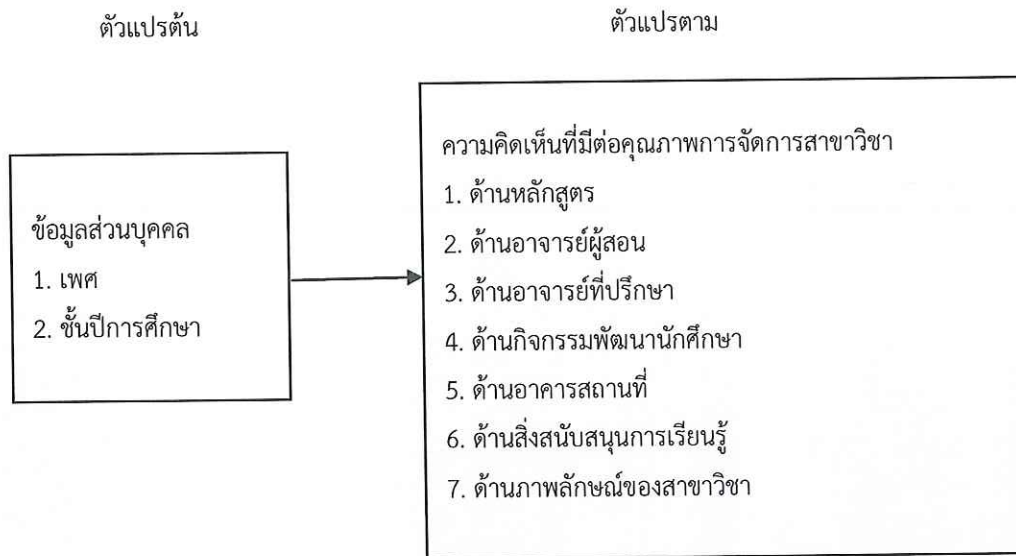
1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจ ของประชาชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือตัวธุรกิจ ซึ่งบริษัทหนึ่งอาจมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดหรือหลายยี่ห้อจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด ดังนั้น ภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดและทุกตราหือที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

2) ภาพลักษณ์ตราหือ (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อตราสินค้าใดตราสินค้าหนึ่งหรือเครื่องหมายทางการค้าใดเครื่องหมายทางการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักอาศัยวิธีการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย เพื่อบ่งบอกถึงบุคลิกลักษณะของสินค้า โดยเน้นถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขาย แม้สินค้าหลายยี่ห้อจะมาจากบริษัทเดียวกัน แต่ไม่จำเป็นต้องมี ภาพลักษณ์เหมือนกัน เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราสินค้าถือว่าเป็นสิ่งเฉพาะตัว โดยขึ้นอยู่กับกาหนดตำแหน่งครองใจ ของตราสินค้าที่บริษัทต้องการให้เกิดความแตกต่าง



3) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงส่วนเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย ดังนั้นภาพลักษณ์ประเภทนี้จึงเป็นภาพลักษณ์ที่สะท้อนถึงการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรทั้งในแง่ระบบบริหารจัดการ บุคลากรความรับผิดชอบต่อสังคม และการทำประโยชน์แก่สาธารณะ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวนประชากร 445 คน การเลือกหน่วยตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทรนุ ศรีไสย์, 2551) ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษา	จำนวนประชากร (N)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
นักศึกษา ชั้นปีที่ 1	125	55
นักศึกษา ชั้นปีที่ 2	103	50
นักศึกษา ชั้นปีที่ 3	110	55
นักศึกษา ชั้นปีที่ 4	107	50
รวม	445	210

ที่มา : ระบบบริการการศึกษาสารสนเทศสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2563.



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศและชั้นปี ลักษณะให้เลือกตอบ ส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ลักษณะให้เลือกตอบ ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุดไปจนถึงด้วยน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือ

1. ดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item of Objective Congruence Index) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.86 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับนักศึกษาสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.92 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยง อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของหลักสูตร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของหลักสูตร คือ เพศ โดยใช้การทดสอบที (T- test) ชั้นปีการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

งานวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 210 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 82.38 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 ผู้ตอบแบบสอบถาม ชั้นปีที่ 1 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 และชั้นที่ 4 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 รองลงมาคือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 รองลงมาเป็นลำดับที่สาม คือ



ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมาเป็นลำดับที่สี่ คือ ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 รองลงมาเป็นลำดับที่ห้า คือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 รองลงมาเป็นลำดับที่หก คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 และ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ตามลำดับตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมรายด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านหลักสูตร	4.53	0.45	มากที่สุด
2. ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.75	0.51	มากที่สุด
3. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา	4.55	0.47	มากที่สุด
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	4.23	0.38	มาก
5. ด้านอาคารสถานที่	4.45	0.42	มากที่สุด
6. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.43	0.41	มาก
7. ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา	4.50	0.40	มากที่สุด
รวม	4.49	0.43	มากที่สุด

จำแนกตามเพศ การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกตามเพศสามารถสรุปผลการศึกษา ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามเพศ

รายการ	นักศึกษาเพศชาย		นักศึกษาเพศหญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านหลักสูตร	4.42	0.40	4.51	0.41	-0.731	0.915
2. ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.70	0.49	4.65	0.50	0.560	0.578
3. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา	4.53	0.43	4.50	0.45	0.533	0.575
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	4.15	0.37	4.10	0.35	-0.530	0.914
5. ด้านอาคารสถานที่	4.55	0.41	4.51	0.42	0.569	0.577
6. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.45	0.40	4.40	0.41	0.560	0.581
7. ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา	4.43	0.42	4.41	0.43	0.571	0.578
รวม	4.46	0.41	4.44	0.42	0.550	0.577

นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ต่ำกว่าอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และ ด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน



จำแนกตามชั้นปีการศึกษา นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร ด้านหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 82.38 และ รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 และชั้นที่ 4 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการสาขาวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร โสมคำภา, อนันธิตรา ดอนบันเทา และอนุธิดา เพชรพิมูล. (2559) เรื่อง การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ พบว่า ความเหมาะสมของหลักสูตรมีความเหมาะสมโดยภาพรวมของโครงสร้างหลักสูตรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.51 รองลงมาคือ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 รองลงมาเป็นลำดับที่ สาม คือ ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 รองลงมาเป็นลำดับที่สี่ คือ ด้านภาพลักษณ์ของ สาขาวิชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 รองลงมาเป็นลำดับที่ห้า คือ ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 รองลงมาเป็นลำดับที่หก คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.41 และ ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสน์ระรวย อินทรสงคราม (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์ การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน ที่พบว่า ภาพรวมมีความพึง พอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสอนของอาจารย์ ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์การสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้าน บุคลิกภาพของอาจารย์ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการเรียน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกสาขาวิชา โดย นักศึกษามีความ พึงพอใจด้านบุคลิกภาพของอาจารย์สูงที่สุด ด้านการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนพึงพอใจใน ระดับมาก

จำแนกตามเพศเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการ หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล และคณะ (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และสังกัดคณะแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านภาพลักษณ์ของสาขาวิชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ



เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่า โดยภาพรวมนักศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านหลักสูตรและด้านกิจกรรมนักศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี สังข์ทอง และคณะ (2556) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่มีต่อการเรียนการสอน ที่พบว่า นักศึกษาที่เพศ สาขาวิชา และคณะวิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จำแนกตามชั้นปีการศึกษา นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร ด้านหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และธัญลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วัยรุ่นและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล ที่พบว่า รหัสนักศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านหลักสูตรและด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่ามีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีรัตน์ มีแจ้ง (2552) เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาศิลปะในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่พบว่า นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการศึกษาศิลปะในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านเนื้อหาวิชา และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ด้านหลักสูตรควรมีการปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติด้านทักษะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เพิ่มมากขึ้น ส่วนทักษะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนกำลังคน การสรรหาว่าจ้างพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การธำรงรักษาบุคลากร หลักสูตรได้ให้องค์ความรู้ด้านทฤษฎีเพียงพอเป็นอย่างดีแล้ว
2. ด้านอาจารย์ผู้สอนถือเป็นจุดแข็งของหลักสูตรเนื่องจากอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรจบการศึกษาตรงด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความรู้ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี แต่ควรเพิ่มประสบการณ์จริงประกอบการสอนภาคทฤษฎี
3. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาควรใช้ช่องทางการให้คำปรึกษานักศึกษาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือใช้แอปพลิเคชันในการให้คำปรึกษากับนักศึกษาช่วงระหว่างเวลา 19.00 – 24.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษายุคดิจิทัลนิยมขอคำปรึกษา
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาหลักสูตรควรจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้านเนื้อหาของกิจกรรมและช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมที่ไม่กระทบต่อการจัดการเรียนการสอน
5. ด้านอาคารสถานที่ควรประสานสำนักงานคณะกรรมการจัดการในการจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และควรมีหลังคาเพื่อให้เกิดร่มเงาให้กับรถนักศึกษา



6. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางหลักสูตรมีการบริการนักศึกษาอย่างเพียงพอและทันสมัย แต่หลักสูตรควรประสานกับมหาวิทยาลัยเรื่องระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อบริการนักศึกษา

7. ด้านภาพลักษณ์ของหลักสูตรต้องดำเนินการสร้างภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้หลักสูตรเป็นที่ยอมรับแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำงานวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร โดยใช้กลุ่มประชากรเป็นผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ทราบถึงมุมมองความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของนักศึกษา

2. ควรทำงานวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตร กับกลุ่มศิษย์เก่าที่ออกไปปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงมุมมองผู้ที่เคยศึกษาในหลักสูตรและต้องนำองค์ความรู้ไปประกอบอาชีพ

3. ควรทำงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรโดยให้ผู้ช่วยนักวิจัยที่เป็นตัวแทนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีเป็นผู้เก็บข้อมูล

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและอำนวยความสะดวกในการทำงานวิจัย ให้งานวิจัยสามารถสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง*.

(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วงษ์สว่างพับลิชชิงแอนด์พริ้นติ้ง.

คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2562). *คู่มือการประกัน*

คุณภาพการศึกษภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2562. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์เค.พี.จันทร์เกษม.

ปาริญา รักษาทรัพย์ และ นิษฐ์วดี จิโรจน์ภิญโญ. (2563) การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

เอกชนภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาแนวใหม่. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 8(1), 308-319.

มนตรี สังข์ทอง และคณะ. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่มีต่อการเรียน

การสอน. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 18(3), 67-79.

รอยพิมพ์ใจ เพชรกุล และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 29(2), 35-45.

วารญา ทองอุ้น และ จันจิราภรณ์ ปานยินดี. (2560). ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการ

จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 2(1), 1-12.

วาสน์ระรวย อินทรสงเคราะห์. (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีต่อการจัดการเรียนการสอน

เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน (รายงานผลการวิจัย). ภูเก็ต: วิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศิริพร โสมคำภา, อนันธิตรา ตอนันธิตา และอนุธิดา เพชรพินุล. (2559). การประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัย*

ราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 3. (หน้า 262 – 272). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.



สุทธนู ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี สิงห์โงน, สาลินี จันทร์เจริญ และชัยลักษณ์ กองชัยมงคล. (2562). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาเด็ก วิทยาลัยและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล. *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนักวิจัย ครั้งที่ 11*. (หน้า 1 – 9). นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

อารีรัตน์ มีแจ่ม. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาศิลปะในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(ฉ.พิเศษ), 59-79.

Aaker, D. A. (2004). *Building strong brands*. New York: Free.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (10th ed). New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Philips, G., & Hazlett, S. A. (1997). The measurement of service: a new P-C-P attributes model, International. *Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), 260-286.