

Received: November 11, 2025

Revised: December 5, 2025

Accepted: December 8, 2025

Published: December 22, 2025

เสาหลักและคอขวดเชิงระบบ: การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
บนฐานข้อมูลความพึงพอใจ และการวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้าง
Pillars and Systemic Bottlenecks: Quality Assessment of Graduate Education
Based on Satisfaction Data and Diagnosis of Critical Structural Gaps

นิฮาฟีซา หะยิวาเงะ^{1*} และ เฉลิมชนม์ วรรณทอง²
Nihafeezar Hayiwangoh^{1*} and Chaloeemchon Wannathong²

¹ สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹ Office of Graduate Studies, Yala Rajabhat University

² Faculty of Science Technology and Agriculture, Yala Rajabhat University

* nihafeezar.h@yru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบัณฑิตศึกษาในภาพรวม ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 205 คน ($\alpha=0.963$) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$, ระดับมาก) จุดแข็งหลักคืออาจารย์ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรืออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้รับคะแนนสูงสุดในภาพรวม ($\bar{X}=4.61$, ระดับมากที่สุด) การวิเคราะห์เชิงลึกพบช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างด้านการสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ซึ่งได้คะแนนต่ำสุดทุกข้อคำถาม ($\bar{X}=3.73$, ระดับปานกลาง) สถานการณ์นี้ชี้ถึงความขัดแย้ง (Quality Paradox) ระหว่างคุณภาพบุคลากรที่สูงกับระบบสนับสนุนทรัพยากรที่ต่ำ เป็นคอขวดเชิงระบบที่ขัดขวางความสามารถของนักศึกษาในการสำเร็จการศึกษาตามเงื่อนไขการตีพิมพ์ผลงาน ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นความจำเป็นเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยต้องกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยยึดหลักการตัดสินใจบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (EBDM) เพื่อจัดสรรทรัพยากรและสร้างกลไกสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงาน วิจัยให้ชัดเจนและเพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการผลิตบัณฑิตระดับสูงและยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักศึกษา, คุณภาพบัณฑิตศึกษา, การวิเคราะห์ช่องว่าง, ข้อเสนอเชิงนโยบาย

Abstract

This research assessed current students' satisfaction with the quality of graduate program management at Yala Rajabhat University and identified critical structural gaps affecting the overall quality of graduate education. A quantitative approach was used to collect data from 205 graduate students ($\alpha=0.963$). The results revealed that students' satisfaction with the overall quality of program management was high ($\bar{x}=4.44$, high level). The main strengths were the instructors, thesis advisors, or independent study advisors, which received the highest overall score ($\bar{x}=4.61$, the highest level). In-depth analysis revealed critical structural gaps in research funding or publication costs, which received the lowest scores across all questions ($\bar{x}=3.73$, moderate level). This situation indicates a quality paradox between high-quality personnel and low resource support systems, a systemic bottleneck that hinders students' ability to graduate according to the publication requirements. These findings highlight the urgent need for universities to develop policy proposals based on empirical decision-making (EBDM) to allocate resources and establish clear and adequate mechanisms to support research publication, in line with high graduate production standards and local development strategies.

Keywords: Student Satisfaction; Graduate Education Quality; Gap Analysis; Policy Proposal

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ดำรงสถานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีพันธกิจสำคัญในการสร้างทุนมนุษย์ระดับสูงและองค์ความรู้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาที่ยั่งยืนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม (ศูนย์ประสานงานและบริหารการศึกษาจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560; มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2561) การจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาถือเป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะ และสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อเสริมศักยภาพให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยยังขาดระบบการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างเป็นระบบ แม้ว่าข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของผู้เรียนจะถูกรวบรวมไว้ แต่ยังขาดกระบวนการสังเคราะห์ที่สามารถแปลงข้อมูลเหล่านั้นให้กลายเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายที่ปฏิบัติได้จริง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร การขาดการวินิจฉัยที่แม่นยำนี้อาจนำไปสู่การกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ขาดฐานข้อมูลที่สะท้อนเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

งานวิจัยที่ผ่านมาด้านความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในบริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยในภูมิภาค มักจะสรุปในภาพรวมว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (กานต์ศิริกร คำวิเศษธนธรณ์, 2564; ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ, 2564; Khamwisettanathon et al., 2022) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังขาดการเจาะลึกเชิงระบบเพื่อค้นหาความขัดแย้งภายใน (Internal Paradox) ระหว่างองค์ประกอบด้านคุณภาพ (Quality Components) ที่สามารถนำไปสู่การวินิจฉัย “ช่องว่างวิกฤตเชิง

โครงสร้าง” (Critical Structural Gaps) ที่แท้จริง (Clark & Estes, 2008) ในบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสำเร็จการศึกษา ช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการวิจัยและการตีพิมพ์จึงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้ดังกล่าว ด้วยการใช้การวิเคราะห์ช่องว่างเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Gap Analysis) (Parasuraman et al., 1985; Kotler & Keller, 2016) เพื่อยืนยันจุดแข็งโดยการระบอบองค์ประกอบที่แข็งแกร่งที่สุดในระบบ (The Pillars) และวินิจฉัยจุดอ่อนโดยการระบอบองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจเชิงวิกฤต (The Systemic Bottleneck) และแปลงข้อมูลสู่การปฏิบัติด้วยการนำผลการวินิจฉัยที่แม่นยำนี้ไปสร้างเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่รากเหง้าอย่างตรงจุดและสอดคล้องกับหลักการการตัดสินใจบนหลักฐานเชิงประจักษ์ (EBDM) (Davenport & Harris, 2007) ผลลัพธ์ของงานวิจัยจึงไม่ได้เป็นเพียงการรายงานระดับความพึงพอใจ แต่เป็นการสร้างฐานข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อการวินิจฉัยเชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานบัณฑิตศึกษาสามารถบริหารจัดการคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับมาตรฐานระดับสูงและสร้างผลกระทบต่อการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดชายแดนภาคใต้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ และนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ตั้งอยู่บนฐานการบูรณาการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ การประเมินความพึงพอใจ และการวินิจฉัยช่องว่างเชิงระบบ เพื่อสร้างกรอบการวิเคราะห์ความยั่งยืนเชิงคุณภาพ รายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีการจัดการคุณภาพและการมุ่งเน้นผู้เรียน (TQM and Stakeholder Focus)

งานวิจัยนี้ใช้มุมมองของการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) เป็นรากฐาน โดยเฉพาะหลักการมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus) (Deming, 1986; Juran, 1988) ในบริบทของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาคือผู้รับบริการหลักที่คาดหวังให้สถาบันการศึกษามอบประสบการณ์การเรียนรู้ที่นำไปสู่การบรรลุศักยภาพสูงสุด ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) ความพึงพอใจจึงถูกนิยามว่าเป็นความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อการจัดการศึกษาและบริการสนับสนุนเหมาะสมต่อการใช้งาน (Fitness for Use) (Juran, 1988) ในการประเมินคุณภาพในงานวิจัยนี้จึงต้องพิจารณาความพึงพอใจในมิติที่หลากหลาย ได้แก่ 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านวิทยานิพนธ์ 3) ด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน 4) ด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หรือการค้นคว้าอิสระ และ 5) ด้านการรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่นของหลักสูตร

2. ทฤษฎีความคาดหวังและการไม่ยืนยัน (Expectancy-Disconfirmation Theory)

เพื่อให้การวิเคราะห์ความพึงพอใจมีความลุ่มลึก งานวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีความคาดหวังและการไม่ยืนยันของ Oliver (1980) เป็นเครื่องมือในการตีความผลการวิเคราะห์ ทฤษฎีนี้ระบุว่า ในบริบทนี้ ความคาดหวัง (Expectation) คือสิ่งที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาควรได้รับจากสถาบัน เช่น การสนับสนุนที่เพียงพอต่อการทำวิจัยและการสำเร็จการศึกษา ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขบังคับตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร การรับรู้ (Perception) คือประสบการณ์จริงที่นักศึกษาได้รับ (วัดจากคะแนนความพึงพอใจ) หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมากจะเกิดภาวะความไม่พึงพอใจเชิงวิกฤต (Critical Negative Disconfirmation) ซึ่งส่งผลกระทบต่อคงอยู่ในระบบและการสำเร็จการศึกษา (Oliver, 1980) ทฤษฎีนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการอธิบายผลการวิจัยในประเด็นที่คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด แม้ว่าความพึงพอใจโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง

3. กรอบการวิเคราะห์ช่องว่างเชิงระบบ (Systematic Gap Analysis)

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) (Parasuraman et al., 1985; Kotler & Keller, 2016) เพื่อระบุความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่รับรู้ (Perception) กับมาตรฐานที่พึงประสงค์ (Expectation/Required Standard) โดยเฉพาะการใช้กรอบการวินิจฉัยเชิงระบบของ Clark & Estes (2008) ซึ่งระบุว่าช่องว่างของผลลัพธ์การปฏิบัติงาน (Performance Gap) ไม่ได้เกิดจากการขาดความรู้หรือทักษะเสมอไป แต่ส่วนใหญ่อาจมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่สนับสนุนการทำงาน การค้นพบว่าคะแนนความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ (Pillar Strength) อยู่ในระดับสูงอย่างยิ่ง แต่คะแนนความพึงพอใจด้านการสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ (Systemic Bottleneck) อยู่ในระดับต่ำสุด ถือเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่บ่งชี้ว่าปัญหาที่แท้จริงคือ ข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกเหนือการควบคุมโดยตรงของนักศึกษาและอาจารย์ (Clark & Estes, 2008)

4. แนวคิดการตัดสินใจบนหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Decision Making)

ผลการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ถูกนำมาใช้เป็นฐานในการสร้างข้อเสนอเชิงนโยบาย ภายใต้แนวคิดการตัดสินใจบนหลักฐานเชิงประจักษ์ (EBDM) (Davenport & Harris, 2007) แนวคิด EBDM เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการใช้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และการวิเคราะห์เชิงวิเคราะหเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Alalyani, 2024) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนานโยบายที่ตั้งอยู่บนหลักฐาน (Evidence-Based Policy Making) (Pawson & Tilley, 1997)

การบูรณาการทฤษฎีเหล่านี้ทำให้กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ไม่ได้เป็นเพียงการวัดระดับความพึงพอใจทั่วไป แต่เป็นการวินิจฉัยเชิงลึกเพื่อค้นหา “รากของปัญหา” ภายใต้ระบบการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นการแปลงข้อมูลเชิงปริมาณที่มีความน่าเชื่อถือสูงไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปัจจุบันที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2562–2568 รวม 396 คน จาก 10 หลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในช่วงเวลาดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 205 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 0.05 ($e=0.05$)

ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ 199 คน ก่อนแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ผ่านกูเกิลฟอร์มเพื่อเก็บข้อมูลให้ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 205 ฉบับ/คน ซึ่งเกินกว่าจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในระดับการศึกษา ปีที่เข้าศึกษา และหลักสูตร

เครื่องมือ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามออนไลน์สำหรับวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 5 ด้าน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) การจัดการเรียนการสอนและรายวิชา 2) วิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ 3) การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน วิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ 4) อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ และ 5) การรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่นของหลักสูตร และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในสองมิติหลัก ประการแรกคือความตรงเชิงเนื้อหา ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งข้อคำถามที่ยอมรับได้ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ประการที่สองคือความน่าเชื่อถือภายใน คำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคโดยใช้ข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 205 ชุด ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือภายในพบว่าค่าครอนบาคโดยรวมของมาตรวัดความพึงพอใจเท่ากับ 0.963 ซึ่งอยู่ในระดับดีเยี่ยม และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าอยู่ระหว่าง 0.849 ถึง 0.941 ผลลัพธ์นี้ยืนยันว่าเครื่องมือวัดความพึงพอใจมีความมั่นคงทางสถิติและสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับการวิเคราะห์ช่องว่างเชิงยุทธศาสตร์ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวัดการกระจายของข้อมูล การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลผลของ Best (1981) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างใช้หลักการการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) โดยเปรียบเทียบระหว่างคะแนนความพึงพอใจที่ได้กับแนวคิด Total Quality Management (TQM) ของ Deming (1986) ซึ่งเน้นระบบการพัฒนาด้านต่อเนื่อง และมาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาตามเกณฑ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม รวมถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้หรือสิ่งที่ได้รับจริง (Perception) ตามทฤษฎี Expectancy-Disconfirmation ของ Oliver (1980) เพื่อวินิจฉัยจุดแข็งหลัก (Core Strength) และช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้าง (Critical Systemic Gap) ที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะจุดที่ได้รับคะแนนสูงสุดและต่ำที่สุด ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการแปลงข้อมูลสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายตามหลักการตัดสินใจบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (EBDM) (Davenport & Harris, 2007)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน และผลการวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้าง และข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่สมบูรณ์มีจำนวน 205 คน ซึ่งเกินกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่คำนวณได้ 199 คน สะท้อนให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือและความครอบคลุมของข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท 79.51% รองลงมาคือระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 10.73% และระดับปริญญาเอก 9.76% ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2568 30.73% รองลงมาคือปีการศึกษา 2567 29.27% และปีการศึกษา 2566 26.34% ตามลำดับ ความหลากหลายของปีการศึกษาที่เข้าศึกษาเป็นตัวบ่งชี้ว่าข้อมูลที่ได้รับสะท้อนถึงประสบการณ์การเรียนรู้ที่ครอบคลุมในทุกช่วงเวลาของการศึกษา หลักสูตรที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา 34.63% รองลงมาคือหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา 27.32% และหลักสูตรครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และคอมพิวเตอร์ 13.66% ตามลำดับ การกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างนี้ทำให้ผลการวิจัยมีความกลุ่มล็กและเป็นตัวแทนของประชากร นักศึกษาปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด (Core Strength) คือด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.61$) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด (Systemic Weakness) คือด้านการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.15$) อยู่ในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพ การจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

	มิติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1.	การจัดการเรียนการสอนและ รายวิชา	4.51	0.54	มากที่สุด
2.	วิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.41	0.64	มาก
3.	การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน วิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.15	0.72	มาก
4.	อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือ การค้นคว้าอิสระ	4.61	0.56	มากที่สุด
5.	การรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่น ของหลักสูตร	4.40	0.64	มาก

มิติ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
รวม	4.44	0.62	มาก

เมื่อเจาะลึกรายละเอียดของด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด พบว่า ทุกข้อคำถามในด้านอาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพร้อมและความตั้งใจของอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.67$) และความเชี่ยวชาญของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ($\bar{X}=4.65$) ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุดในทุกข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด ผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรทางการศึกษาเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุดของมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาต่างมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความเอาใจใส่ของอาจารย์ ในทางตรงกันข้าม คะแนนความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดในทุกข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด อยู่ในการสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.73$) คะแนนที่ต่ำนี้บ่งชี้ถึงปัญหาสำคัญที่นักศึกษาเผชิญในการสำเร็จการศึกษา ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการสนับสนุนทางการเงินและช่องทางการตีพิมพ์ เนื่องจากเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และเป็นปัญหาที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ควรได้รับการแก้ไข

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนและรายวิชา

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรและจำนวนหน่วยกิต	4.51	0.61	มากที่สุด
ความทันสมัยของเนื้อหาวิชาและสอดคล้องกับแนวทางวิชาการ	4.55	0.61	มากที่สุด
ปัจจุบัน			
ความหลากหลายของรายวิชาเลือกที่ตรงกับความสนใจของผู้เรียน	4.41	0.73	มาก
ความเหมาะสมของวิธีการสอนและการใช้สื่อการเรียนการสอน	4.47	0.69	มาก
การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน	4.61	0.57	มากที่สุด
รวม	4.51	0.54	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนและรายวิชาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) โดยเฉพาะในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในกระบวนการสอน ($\bar{X}=4.61$) สะท้อนถึงความสามารถของอาจารย์ในการจัดการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม ในด้านความหลากหลายของรายวิชาเลือก ($\bar{X}=4.41$) พบว่ามีคะแนนต่ำกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน ซึ่งเป็นประเด็นที่สามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นได้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความชัดเจนของแนวทางและขั้นตอนการทำวิทยานิพนธ์ฯ	4.37	0.75	มาก
ความเหมาะสมของการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฯ	4.60	0.66	มากที่สุด
ความเพียงพอของทรัพยากรและข้อมูลสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ฯ	4.26	0.81	มาก

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
การส่งเสริมให้มีการตีพิมพ์ผลงานวิทยานิพนธ์ฯ ในวารสารวิชาการ	4.44	0.76	มาก
ความเหมาะสมของระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฯ	4.39	0.78	มาก
รวม	4.41	0.64	มาก

จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจด้านวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) โดยมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) แสดงถึงการสนับสนุนจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางกลับกัน ความเพียงพอของทรัพยากรและข้อมูลสำหรับการทำวิจัย ($\bar{X}=4.26$) เป็นข้อที่มีคะแนนต่ำที่สุดในด้านนี้ ซึ่งตอกย้ำถึงปัญหาเชิงระบบที่ต้องได้รับการแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานวิจัยของนักศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
การให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการตีพิมพ์ผลงานวิจัย	4.19	0.82	มาก
การสนับสนุนด้านการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์	4.30	0.78	มาก
การจัดหาวารสารหรือช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการตีพิมพ์	4.18	0.79	มาก
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงบทความวิจัยก่อนส่งตีพิมพ์	4.37	0.78	มาก
การสนับสนุนด้านทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์	3.73	1.02	ปานกลาง
รวม	4.15	0.72	มาก

จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และเป็นด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดในภาพรวม โดยความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงบทความวิจัยก่อนส่งตีพิมพ์มากที่สุด ($\bar{X}=4.37$) สะท้อนถึงการให้คำปรึกษาที่ดี อย่างไรก็ตาม ในประเด็นของการสนับสนุนด้านทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ($\bar{X}=3.73$) เป็นคะแนนที่ต่ำที่สุดในทุกข้อคำถามของแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอนในเนื้อหาวิชา	4.63	0.57	มากที่สุด
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และสื่อสารของอาจารย์ผู้สอน	4.57	0.66	มากที่สุด
ความพร้อมและความตั้งใจของอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอน	4.67	0.58	มากที่สุด

รายการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
การให้คำปรึกษาและคำแนะนำนอกเวลาเรียนของอาจารย์ผู้สอน	4.61	0.62	มากที่สุด
ความเชี่ยวชาญของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.65	0.61	มากที่สุด
ความสม่ำเสมอในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฯ	4.57	0.63	มากที่สุด
ความเหมาะสมของข้อเสนอแนะในการพัฒนางานวิจัยจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.56	0.65	มากที่สุด
การส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำวิจัยของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.58	0.67	มากที่สุด
การให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณทางวิชาการโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ	4.62	0.61	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด

จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.61$) และมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน รวมถึงมีคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดในภาพรวม ความพร้อมและความตั้งใจของอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x}=4.67$) ถือเป็นด้านที่เป็นจุดแข็งของคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แสดงถึงความพร้อมของอาจารย์ผู้สอน ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าอาจารย์เป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุดในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย การรักษาคุณภาพในด้านนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษามาตรฐานทางวิชาการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่นของหลักสูตร

รายการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจเข้าศึกษา	4.27	0.85	มาก
หลักสูตรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเรียนการสอนอย่างทั่วถึง	4.31	0.79	มาก
ความโดดเด่นของหลักสูตรเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงการศึกษา	4.39	0.74	มาก
ผลงานวิจัยของคณาจารย์ในหลักสูตรเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ	4.45	0.72	มาก
หลักสูตรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ	4.50	0.64	มากที่สุด
ความร่วมมือกับสถาบันหรือองค์กรอื่น ๆ ส่งเสริมความน่าเชื่อถือของหลักสูตร	4.46	0.66	มาก
ศิษย์เก่าของหลักสูตรมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาชีพ	4.46	0.71	มาก
รวม	4.40	0.64	มาก

จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่นของหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$) ความโดดเด่นที่หลักสูตรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงทางวิชาการได้คะแนนสูงสุด ($\bar{x}=4.50$) แสดงถึงการพัฒนาหลักสูตรที่ได้รับการยอมรับ ส่วนการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร

อย่างชัดเจนก่อนตัดสินใจเข้าศึกษามีคะแนนต่ำสุด ($\bar{x}=4.27$) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาการให้ข้อมูลก่อนเข้าศึกษา และชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มการรับรู้

3. ผลการวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างและข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ผลจากการประเมินความพึงพอใจดังกล่าว สามารถนำมาสังเคราะห์เพื่อสรุปเป็นภาพสภาพปัจจุบันของการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาได้โดยปรากฏภาพที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างองค์ประกอบด้านบุคลากรและองค์ประกอบด้านระบบสนับสนุน ซึ่งนำไปสู่การวินิจฉัยเชิงกลยุทธ์ถึงความย้อนแย้งเชิงคุณภาพ (Quality Paradox) ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเสาหลักทางวิชาการ (The Core Strength Pillar) ผลการประเมินได้สะท้อนให้เห็นภาพที่ชัดเจนว่า สันทรัพย์ที่ทรงคุณค่าและเป็นเสาหลักทางวิชาการที่แท้จริงของมหาวิทยาลัยคือ คุณภาพของคณาจารย์ ความเชื่อมั่นที่นักศึกษามีต่อความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา และความเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษาของคณาจารย์อยู่ในระดับที่โดดเด่นกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งหมด บ่งชี้ว่าทุนมนุษย์ของมหาวิทยาลัยมีความแข็งแกร่งอย่างยิ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญที่ค้ำจุนคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาในภาพรวม ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม เช่น อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและใส่ใจนักศึกษา อาจารย์มีความรู้ถ่ายทอดเนื้อหาได้ละเอียดและเข้าใจง่าย สามารถเชื่อมโยงกับการปฏิบัติจริงได้ดี เป็นต้น ยืนยันถึงความเชื่อมั่นในบทบาทของอาจารย์ ในการเป็นผู้ให้ความรู้เชิงวิชาชีพ ในทางกลับกัน ด้านคอขวดเชิงโครงสร้าง (The Systemic Bottleneck) ท่ามกลางความแข็งแกร่งของบุคลากรกลับปรากฏภาพที่ตรงกันข้ามในมิติของระบบนิเวศการวิจัย ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายที่ต้องพิจารณาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าระบบการสนับสนุนดังกล่าวเป็นจุดอ่อนที่สำคัญ และอาจทำหน้าที่เป็นคอขวดเชิงระบบที่บั่นทอนศักยภาพของทั้งนักศึกษาและคณาจารย์ เปรียบเสมือนการมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูง แต่ขาดโครงสร้างพื้นฐานและกลไกสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะผลักดันให้ศักยภาพนั้นเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาได้อย่างเต็มที่ อุปสรรคเชิงโครงสร้างนี้จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของผลผลิตสุดท้ายทางการศึกษาและชื่อเสียงทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในระยะยาว ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม เช่น ต้องการให้ทางบัณฑิตแนะนำขั้นตอนการตีพิมพ์ให้ชัดเจนและเป็นแนวทางปฏิบัติ ต้องการให้หลักสูตรส่งเสริมให้นักศึกษามีเวทีหรืองานนำเสนอผลงานวิจัยของตนเอง เป็นต้น ล้วนตอกย้ำถึงความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบนี้ การสังเคราะห์นี้จึงเป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญยิ่ง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างระบบสนับสนุนที่ขาดหายไป

ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจากผลการวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการยึดหลักการตัดสินใจบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (EBDM) เพื่อจัดสรรทรัพยากรและสร้างกลไกสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิจัยให้ชัดเจนและเพียงพอ โดยรวมถึงการจัดตั้งกองทุนสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ การพัฒนาระบบแนะนำขั้นตอนการตีพิมพ์และเวทีนำเสนอผลงานวิจัย การฝึกอบรมคณาจารย์และเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสนับสนุนนักศึกษา และบูรณาการกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นและมาตรฐานการผลิตบัณฑิตระดับสูงของประเทศไทย เพื่อลดช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างและยกระดับคุณภาพโดยรวมให้สอดคล้องกับบริบทพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

อภิปรายผล

การยืนยันเสาหลัก: ทุมนมนุษย์ที่แข็งแกร่งและความสอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพ

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) สะท้อนถึงจุดแข็งในด้านบุคลากร โดยเฉพาะอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้รับคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=4.61$) แสดงให้เห็นว่านักศึกษารู้สึกมั่นใจในความเชี่ยวชาญ ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการถ่ายทอดความรู้ สอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ของ Deming (1986) และ Juran (1988) ที่เน้นย้ำถึงการมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมองว่านักศึกษาคือผู้รับบริการหลักที่ต้องการประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการใช้งานจริง (Fitness for Use) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ที่ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคุณภาพบริการโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=4.30$) ซึ่งยืนยันว่าบุคลากรคือจุดแข็งในการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษาในภูมิภาค

การวินิจฉัยคอขวดเชิงระบบ: วิกฤตช่องว่างทรัพยากรและศักยภาพ และนัยสำคัญเชิงนโยบาย

2. ผลการวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างและข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

การวินิจฉัยช่องว่างวิกฤตเชิงโครงสร้างจากข้อมูลความพึงพอใจพบว่าด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานได้รับคะแนนต่ำสุด ($\bar{X}=4.15$) โดยเฉพาะการสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ($\bar{X}=3.73$) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความอ่อนแอเชิงคุณภาพระหว่างบุคลากรที่แข็งแกร่งกับระบบสนับสนุนที่อ่อนแอ ส่งผลกระทบต่อการสำเร็จการศึกษาจากเงื่อนไขการตีพิมพ์ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ตามทฤษฎีความคาดหวังและการไม่ยืนยันของ Oliver (1980) ที่อธิบายว่าหากการรับรู้จริง (Perception) ต่ำกว่าความคาดหวัง (Expectation) จะเกิดความไม่พึงพอใจเชิงวิกฤต (Critical Negative Disconfirmation) ซึ่งในบริบทนี้นักศึกษาคาดหวังการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอแต่ได้รับน้อย สอดคล้องกับกรอบการวิเคราะห์ช่องว่างเชิงระบบของ Clark & Estes (2008) ที่ระบุว่าช่องว่างผลลัพธ์ (Performance Gap) มักเกิดจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรภายนอกมากกว่าความรู้หรือทักษะส่วนบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Barrios-Ipenza et al. (2024) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการบัณฑิตศึกษา: การประยุกต์ใช้แบบจำลอง Kano ต่อมหาวิทยาลัยในเปรู (Quality Assessment of Graduate Services: Kano Model Application to a Peruvian University) ซึ่งประยุกต์ใช้โมเดล Kano กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยเปรู และพบว่าการบริการโดยการสนับสนุนการตีพิมพ์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่หากไม่จัดให้มีขึ้นจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับสูงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวม โดยเสนอให้ปรับปรุงระบบทุนเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เช่นเดียวกับงานวิจัยนี้ที่นำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยยึดหลักการตัดสินใจบนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (EBDM) ของ Davenport & Harris (2007) เช่น การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ โดยร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ การพัฒนาระบบแนะนำขั้นตอนการตีพิมพ์ให้ชัดเจนเพื่อแก้ไขคอขวดเชิงระบบ ลดช่องว่างวิกฤตและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Alalyani (2024) ศึกษาเรื่อง การสำรวจแบบจำลองและวรรณกรรมเพื่อตรวจสอบความ

พึงพอใจของนักศึกษาในฐานะเกณฑ์คุณภาพสำหรับการรับรองสถาบันอุดมศึกษา (Exploring Models and Literature to Check Student Satisfaction as a Quality Criteria for Higher Education Institution's Accreditation) ซึ่งได้ทบทวนวรรณกรรมและโมเดลต่าง ๆ เพื่อประเมินความพึงพอใจสำหรับการรับรองคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและพบว่า ช่องว่างด้านทรัพยากรเป็นอุปสรรคหลักต่อการรับรองมาตรฐาน โดยเสนอให้ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างกลไกสนับสนุนที่ยั่งยืน เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ Li & Xue (2022) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในประเทศจีน (Policy Analysis of Graduate Education Quality Assurance in China) โดยได้วิเคราะห์นโยบายในจีนและพบว่า การขาดระบบสนับสนุนทรัพยากรทำให้เกิดช่องว่างเชิงโครงสร้าง โดยเสนอให้นำนโยบายการประกันคุณภาพมาใช้เพื่อพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คือนักศึกษาปัจจุบันที่กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท 83.60% เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2568 29.60% และศึกษาในหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา 38.00% สะท้อนถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายในระดับการศึกษา ปีที่เข้าศึกษา และสาขาวิชา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันต่อคุณภาพการจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณาแยกตามมิติการประเมินทั้ง 5 ด้าน พบว่า 1) ด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.61$) สะท้อนถึงจุดแข็งที่โดดเด่นของบุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในประเด็นความพร้อมและความตั้งใจของอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X}=4.67$) ความรู้ความสามารถของอาจารย์ผู้สอนในเนื้อหารายวิชา ($\bar{X}=4.63$) และการให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณทางวิชาการโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.62$) รองลงมาคือ 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและรายวิชา ($\bar{X}=4.51$) 3) ด้านวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.41$) 4) ด้านการรับรู้ข้อมูลและความโดดเด่นของหลักสูตร ($\bar{X}=4.40$) และ 5) ด้านการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ ($\bar{X}=4.15$) ตามลำดับ โดยเฉพาะการสนับสนุนด้านทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ($\bar{X}=3.73$) ซึ่งตกอยู่ในระดับปานกลางและเป็นคะแนนต่ำสุดในแบบสอบถามทั้งหมด

โดยรวมแล้ว ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งในด้านอาจารย์ซึ่งเป็นเสาหลักที่แข็งแกร่งที่สุด แต่ระบบสนับสนุนทุนวิจัยหรือค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์อ่อนแอที่สุดซึ่งเป็นคอกวดเชิงระบบที่ต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อยกระดับคุณภาพโดยรวมของการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้สูงขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานบัณฑิตศึกษาที่ให้การสนับสนุนทำให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ศิวก ร คำวิเศษณธรณ์. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารสารคาม*, 12(2), 47–67.
- ฐานิตารัตน์ เอี่ยมชนะมาศ. (2564). ทักษะและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 3(1), 24–38.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. (2561). *ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580)*. สืบค้น จาก <https://profile.yru.ac.th/storage/academicservices/April2021/DcSSYhJLgPbcnqirDdXr.Pdf>.
- ศูนย์ประสานงานและบริหารการศึกษาจังหวัดชายแดนภาคใต้. (2560). *ร่างแผนยุทธศาสตร์การศึกษาเขต พัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579)*. กรุงเทพฯ: กระทรวง ศึกษาธิการ.
- Alalyani, W. R. (2024). Exploring models and literature to check student satisfaction as a quality criteria for higher education institution's accreditation. *International Journal of Education and Practice*, 12(3), 719-729.
- Barrios-Ipenza, R., Calvo-Mora, A., Roldán, J. L., & Ayala, R. M. (2024). Quality assessment of graduate services: Kano model application to a Peruvian university. *Quality in Higher Education*, 30(3), 446–467. <https://doi.org/10.1080/13538322.2024.2326235>
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Clark, R. C., & Estes, F. (2008). *Turning research into results: A guide to selecting the right performance solutions*. Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2007). *Competing on analytics: The new science of winning*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/11457.001.0001>.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. New York, NY: Free Press.
- Khamwisettanathon, T., Soonthorn, S., Saiyaros, R., Nikornpittaya, S., Wirotepetch, R., Nilphai, P., ... Noicharoen, P. (2022). Satisfaction of master's graduates and supervisors towards graduate quality of Master of Public Administration Program in Public and Private Sector Management, Rajabhatmaha Sarakham University. *NeuroQuantology*, 20(5), 1688–1695. <https://doi.org/10.14704/nq.2022.20.5.NQ22556>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Li, J., & Xue, E. (2022). Policy analysis of graduate education quality assurance in China. In *Graduate education governance in China* (pp. 9–26). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-19-2049-3_2

-
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. London, UK: Sage Publications.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York, NY: Harper & Row.