

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549

โดย

นางสาวพิมพ์นภัส เอี่ยมสมบูรณ์

สาขาวิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

พ.ศ. 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียนภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 376 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาชีพ จำนวน 188 คน และลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่เชื่อถือได้โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 22 ปี กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2549 มากกว่า 4 วิชา และส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียน 2 สาขาวิชา โดยลงทะเบียนเรียนมากที่สุด 2 สาขาวิชาสังคมศาสตร์ ความพึงพอใจโดยส่วนรวมทุกด้านต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็น 3.87 ในด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ด้านหลักสูตรและเนื้อหา พบว่า เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน หลักสูตรที่เรียนในสาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียนสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้และหลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ พบว่า อาจารย์ประจำสาขาวิชาไม่มีใครที่ไม่ดีที่ดี มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง (ห้อง SALLC) ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน พบว่า ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย รongลงมา ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน

ดังนั้น หากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องจะทำให้ นักศึกษาที่ลงทะเบียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความพึงพอใจมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านคณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่ได้อนุมัติทุนสนับสนุนการศึกษาวิจัย และตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ และขอขอบพระคุณผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีรา เผ่าโภคสถิตย์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ อาจารย์กรรช โฆษิตโกคิน ที่ช่วยตรวจแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษา และขอขอบใจนักศึกษาที่เป็นผู้ช่วยนักวิจัยในการช่วยเก็บข้อมูล และนักศึกษาที่ได้ให้ความร่วมมือ สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

พิมพ์นภัต เขียมสมบุญ

กันยายน 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญแผนภูมิ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ส่วนที่ 1 คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	4
ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
ส่วนที่ 3 การจัดการเรียนการสอน	14
ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีการวิจัยดำเนินวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการการศึกษา	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	41
- ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ	
- ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน	
ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	56
ข การคำนวณหาตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	60

สารบัญตาราง

ตาราง ที่		หน้า
1	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ลงทะเบียนเรียน	34
2	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	35
3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	36
4	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี	36
5	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่	37
6	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน	38
7	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียน	39
8	แสดงความพึงพอใจในหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	41
9	แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ	42
10	แสดงความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน	44
11	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	45
12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ	46
13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน	47
14	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมการจัดการเรียนการสอนแต่ละด้าน	48
15	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	49
16	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ	50

ศาสตร์ประยุกต์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาให้เป็นแนวทางในการบริหารงานในด้านการจัดการเรียนการสอน และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ของการให้บริการ อันได้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลป ศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549

ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการความพึงพอใจต่อการจัดการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549
2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริหารงานในด้านการ จัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ และใช้เป็นมาตรฐาน เปรียบเทียบอ้างอิง ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยมีขอบเขตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ใช้ศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมง คลธัญบุรีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านสภาพแวดล้อมและ อุปกรณ์ประจำห้องเรียน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 6 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่าต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีสติปัญญาความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้น เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพ มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา อันจะนำไปการรองรับการประกันคุณภาพภายนอกนั้น ซึ่งในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง องค์กรประกอบที่ 2 ด้านการเรียนการสอน และดัชนีที่ 2.4 กระบวนการจัดการเรียนการสอน ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคุณภาพที่เกิดการมูมมองของผู้ใช้บริการ อันได้แก่ นักศึกษา การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถชี้วัดคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ให้บริการในวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพสาขาการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรม สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ได้เห็นความสำคัญถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งถือคือผู้รับบริการจากการจัดการเรียนการสอนของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ทั้งทางตรงและทางอ้อม จะทำให้เกิดการพัฒนาการศึกษาแบบยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในคณะศิลป

ศาสตร์ประยุกต์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานในด้านการจัดการเรียนการสอน และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ของการให้บริการ อันได้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลป ศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549

ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการความพึงพอใจต่อการจัดการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549
2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานการบริหารงานในด้านการ จัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ และใช้เป็นมาตรฐาน เปรียบเทียบอ้างอิง ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยมีขอบเขตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ใช้ศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมง คลธัญบุรีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านสภาพแวดล้อมและ อุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ทำการลงทะเบียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน วิชาชีพ จำนวน 188 คน และลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 188 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งที่ได้พบเห็นจากการจัดการเรียน การสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยอาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือ เป็นความรู้สึกในทางลบของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรและเนื้อหาวิชา การให้บริการของเจ้าหน้าที่และ อาจารย์ประจำคณะ สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน
2. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ทำการลงทะเบียนเรียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ในวิชาชีพและ/ หรือวิชาศึกษาทั่วไป ในภาคเรียนที่ 2/2549
3. การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมแก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ต้องการ
4. หลักสูตรและเนื้อหาวิชา หมายถึง การที่สถานศึกษามีการจัดเตรียมแผนเพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม
5. ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับตัวผู้เรียนและผู้สอน เพื่อให้การเรียนการสอนได้ดำเนินตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่ ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าบททวนเอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์และการอภิปรายผลโดยนำเสนอเป็นเอกสารและงานวิจัยที่สำคัญดังนี้

ส่วนที่ 1 คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 การจัดการเรียนการสอน.

ส่วนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 เริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2518 โดยมีศาสตราจารย์ สมบูรณ์ พิชญ์ไพฑูริย์ เป็นคนบตี คณะ มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สายวิชาศึกษาทั่วไป ด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ พลศึกษาและนันทนาการ ต่อมาในวันที่ 15 กันยายน 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานชื่อ "สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล" ในปี พ.ศ. 2532 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อ "วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา" เป็น "สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล" และในปี พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี"

เนื่องจากในระยะแรกวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานใหม่ ไม่มีสถานที่ตั้งรวม ดังนั้น สำนักงานของคณะศิลปศาสตร์จึงใช้อาคาร 11/2 ของวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพเป็นสำนักงานชั่วคราว จนกระทั่งปี พ.ศ. 2534 ได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ในศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ต.คลองหก อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี

ในปี พ.ศ. 2539 ได้มีการปรับเปลี่ยนภารกิจด้านการเรียนการสอนของคณะฯ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ณ ขณะนั้น โดยกำหนดหน้าที่ ดังนี้

1. รับผิดชอบการเรียนการสอนสายวิชาศึกษาทั่วไป โดยตัดโอนด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ให้คณะวิทยาศาสตร์เป็นผู้รับผิดชอบ
2. รับผิดชอบการเรียนการสอนสายวิชาชีพ โดยมีหลักสูตรวิชาเอกเกิดขึ้นจำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่
 - 2.1 วิชาเอกการท่องเที่ยว คณะฯ เปิดรับนักศึกษา ปี 2539
 - 2.2 วิชาเอกการโรงแรม คณะฯ เปิดรับนักศึกษา ปี 2540
 - 2.3 วิชาเอกภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะฯ เปิดรับนักศึกษา 2541
 - 2.4 วิชาเอกภาษาเยอรมันเพื่อการสื่อสารสากล คณะฯ ยังไม่เปิดรับนักศึกษา
 - 2.5 วิชาเอกภาษาจีน คณะฯ ยังไม่เปิดรับนักศึกษา
 - 2.6 วิชาเอกภาษาญี่ปุ่น คณะฯ ยังไม่เปิดรับนักศึกษา

ปัจจุบันคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็นดังนี้

- สำนักงานเลขานุการคณะฯ
- สาขาวิชาสังคมศาสตร์
- สาขาวิชามนุษยศาสตร์
- สาขาวิชาภาษาไทย จีน ญี่ปุ่น
- สาขาวิชาภาษาตะวันตก
- สาขาวิชานันทนาการ
- สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ปรัชญา

“คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มุ่งเน้นพัฒนาความมีเหตุผล และความคิดริเริ่มให้บุคลากร มีกิจนิสัยในการคิดและทำงานอย่างเป็นระบบ มีลักษณะนิสัยใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีคุณธรรม และประกอบอาชีพเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ”

ปณิธาน

1. จัดการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปสายศิลปศาสตร์ประยุกต์

2. ผลิitนักศึกษาระดับปริญญาตรีทางศิลปศาสตร์ประยุกต์ที่มีคุณภาพ คุณธรรมและมีมาตรฐานเป็นสากลในสาขาวิชาการท่องเที่ยว : การโรงแรม : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในสัดส่วน 1 : 1 : 1

3. ผลิitผลงานวิจัยประยุกต์ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมและเผยแพร่ป้ละไม่น้อยกว่าเรื่อง

4. ให้บริการความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพด้านศิลปศาสตร์ประยุกต์ให้เป็นที่พอใจของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

5. จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ป้ละไม่น้อยกว่า 5 กิจกรรม

วิสัยทัศน์

“คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ จะเป็นผู้นำในความเป็นเลิศทางวิชาการ ทั้งด้านวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพในสายศิลปศาสตร์ประยุกต์ตามมาตรฐานสากล พัฒนากำลังคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ มุ่งมั่นในการสร้างคุณ วมแก่สังคม”

พันธกิจ

1. บริหารจัดการหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และให้บริการ การเรียนการสอน วิชาศึกษาทั่วไป ระดับปริญญาตรีให้แก่คณะวิชาชีพต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

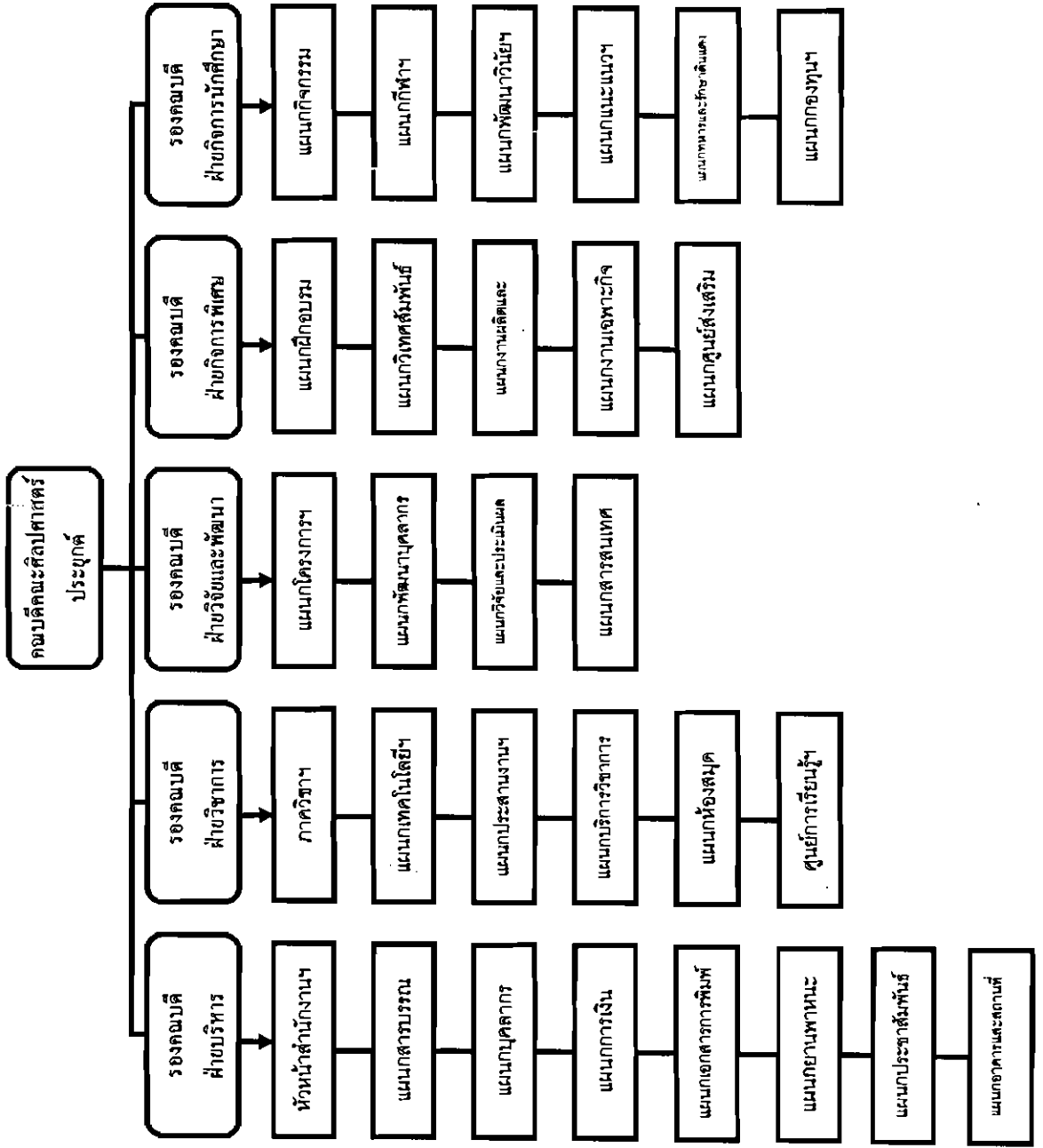
2. ผลิitนักศึกษางานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

3. มุ่งสู่การเป็นสถาบันการศึกษาที่เน้นความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและวิชาชีพ

4. สนับสนุนส่งเสริมและบริการเพื่อพัฒนากำลังคนด้านวิชาการและวิชาชีพของประเทศ

5. ทำนุบำรุงศาสนา ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทยและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงสร้างการบริหาร



การจัดการศึกษา (ระดับ – สาขาวิชา)

ระดับปริญญาตรี

- สาขาวิชาสังคมศาสตร์
- สาขาวิชามนุษยศาสตร์
- สาขาวิชาภาษาไทย จีน ญี่ปุ่น
- สาขาวิชาภาษาตะวันตก
- สาขาวิชานันทนาการ
- สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ข้อมูลนักศึกษา

ภาควิชา/สาขาวิชา	หลักสูตร	จำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2549				
		ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	รวม
- การท่องเที่ยว	4 ปี	35	32	32	31	120
- การโรงแรม	4 ปี	32	39	35	45	141
- ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	4 ปี	58	47	45	25	175
รวม (คน)		125	118	112	111	436

หมายเหตุ : จำนวนนักศึกษาแรกเข้าและจำนวนนักศึกษปัจจุบัน ให้รายงานจำนวนนักศึกษา ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2549 (แผนกบริการวิชาการ, 2550)

ข้อมูลนักศึกษาที่มารับบริการการจัดการเรียนการสอน

ภาควิชา/สาขาวิชา	จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ภาคการศึกษาที่ 2/2549
- สาขาวิชาสังคมศาสตร์	3,284
- สาขาวิชามนุษยศาสตร์	2,783
- สาขาวิชาภาษาไทย จีน ญี่ปุ่น	1,298
- สาขาวิชาภาษาตะวันตก	6,642
- สาขาวิชานันทนาการ	3,334
- สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	780
รวม (คน)	18,121

หมายเหตุ : จำนวนนักศึกษาที่มารับบริการการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและวิชาชีพ
ทั่วไป ให้รายงานจำนวนนักศึกษา ณ วันที่ 30 มีนาคม 2550 (แผนกบริการวิชาการ, 2550)

ข้อมูลบุคลากร

บุคลากรสายผู้สอน (อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ)

ภาควิชา/สาขาวิชา	จำนวน			คุณวุฒิ			ตำแหน่งทางวิชาการ			
	อาจารย์ประจำทั้งหมด	อาจารย์พิเศษทั้งหมด	รวม	ป.เอก	ป.โท	ป.ดริ	รวม	รศ.	ผศ.	อ.
สาขาวิชาสังคมศาสตร์	16	-	16	2	14	-	16	1	7	8
สาขาวิชามนุษยศาสตร์	14	-	14	-	14	-	14	-	7	7
สาขาวิชาภาษาไทย จีน ภาษาญี่ปุ่น	11	1	12	-	8	3	11	-	1	10
สาขาวิชาภาษาตะวันตก	29	1	30	2	19	8	29	1	6	22
สาขาวิชานันทนาการ	10	-	10	-	10	-	10	-	5	5
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	6	-	6	-	6	-	6	-	-	6

หมายเหตุ : อัตราจ้างจะต้องมีสัญญาจ้างไม่น้อยกว่า 9 เดือนถึงจะนับเป็นอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย ฯ ได้

อาคารและพื้นที่ใช้สอย

ชื่ออาคาร	ชื่อห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ	ประเภทห้อง		ขนาด (กว้างx ยาว)	ขนาดความจุ (คน)
		ห้องเรียน	ห้องปฏิบัติการ		
บรรยายรวม	LAB 1		✓	80 ตรม.	30
	LAB 2		✓	80 ตรม.	34
	LAB 3		✓	80 ตรม.	32
	LAB 4		✓	80 ตรม.	36
	LAB 5		✓	96 ตรม.	40
	LAB 6		✓	96 ตรม.	40
	LAB 7		✓	96 ตรม.	40
อาคารเรียนและปฏิบัติการ 9 ชั้น	บรรยาย 1	✓		80 ตรม.	50
	บรรยาย 2	✓		80 ตรม.	50
	บรรยาย 3	✓		80 ตรม.	50
	1303	✓		64 ตรม.	40
	1304	✓		64 ตรม.	40
	LAB 8		✓	128 ตรม.	62
	1306	✓		128 ตรม.	100
	1402	✓		128 ตรม.	100
	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 1404		✓	64 ตรม.	40
	LAB 9		✓	64 ตรม.	36
LAB 10		✓	64 ตรม.	36	
	1502	✓		128 ตรม.	100
	1701	✓		64 ตรม.	50
	1702	✓		64 ตรม.	50
	1703	✓		64 ตรม.	50

อาคารและพื้นที่ใช้สอย(ต่อ)

ชื่ออาคาร	ชื่อห้องเรียน /ห้องปฏิบัติการ	ประเภทห้อง		ขนาด (กว้างx ยาว)	ขนาดความ จุ (คน)
		ห้อง เรียน	ห้อง ปฏิบัติการ		
	1704	✓		64 ตรม.	50
	1705	✓		64 ตรม.	50
	1706	✓		64 ตรม.	50
	1707	✓		64 ตรม.	50
	1808 (ผสมเครื่องเต็ม)		✓	128 ตรม.	50
	1809	✓		64 ตรม.	50
	ห้องลีลาศ		✓	160 ตรม.	100
	1905	✓		64 ตรม.	50
	ห้องยูโด		✓	128 ตรม.	50
	1706	✓		64 ตรม.	50
	1707	✓		64 ตรม.	50

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของคำๆ นี้ไว้เป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วมีความหมายคล้ายคลึงและใกล้เคียงกันดังนี้

มาโนช การพนักงาน (2548:7) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเพื่อสนองตอบสิ่งภายในและภายนอกร่างกายทั้งในด้านบวกและลบ ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการและทัศนคติของแต่ละบุคคล

ทวีพงษ์ หินคำ (2541:8) อ้างถึงใน www.kc.bma.go.th/Wed-Edu/Web-Education/WebLibrary ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

สุรวิรัตน์ โรจน์ประทักษ์ (2539) อ้างถึงใน <http://research.doae.go.th/> ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุประสงค์และด้านจิตใจก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530:389) อ้างถึงใน <http://www.msu.ac.th/plan/employer.asp> กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Krech and Crutchfield (1948) อ้างถึงใน มาโนช การพนักงาน (2548:10) ได้กล่าวว่า ความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น บุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมและค่านิยม (cultural and norm values) ได้แก่ การที่แต่ละบุคคลมี วัฒนธรรมและค่านิยมที่แตกต่างกันออกไป
2. ความสามารถทางชีวภาพ (biological capacity) ได้แก่ การที่แต่ละบุคคลมีสุขภาพ ร่างกายหรือความสามารถแตกต่างกันออกไป
3. ประสบการณ์ (personal experience) ได้แก่ การที่แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ในด้าน ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป
4. สิ่งแวดล้อมทางสังคมและกายภาพ (physical and social environment) ได้แก่ แต่ละ ห้องที่หรือแต่ละพื้นที่มีสภาพทางสังคมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มาสโลว์ (Maslow :1970) อ้างถึงใน ชัยณรงค์ ดุดดีม (2544 : 22) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้อธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎี แรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอและเป็นการยาก มากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว ยกเว้นในช่วงเวลาสั้น ๆ ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติ

ของมนุษย์นั้น เมื่อความปรารถนาอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วก็就会有ความปรารถนาอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ และเป็นเช่นนี้เรื่อยไป ลักษณะเฉพาะของชีวิตมนุษย์ก็คือการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ปรารถนา นั่นคือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้น ก็จะมีแรงตามความปรารถนา ซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ของบุคคลที่ปรากฏนั้นมักจะขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความปรารถนาขั้นพื้นฐานของบุคคล และเพิ่มความต้องการจากระดับต่ำสู่ระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้คือ

1. ความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น การต้องการยามรักษาความปลอดภัย ในทรัพย์สิน
3. ความต้องการความรัก และความรู้สึกเป็นเจ้าของ เนื่องจากมนุษย์ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของครอบครัว
4. ความต้องการความรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับนับถือ ต้องการการเกียรติ มีฐานะทางสังคม ความภาคภูมิใจในตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จและความรู้สึกสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการความสมหวังในสิ่งที่คิดหรือใฝ่ฝันไว้ มีมนุษย์น้อยคนที่จะบรรลุความต้องการในขั้นนี้

จากทฤษฎีที่ Maslow กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับแรกแล้ว จะทำให้มนุษย์ไม่สามารถจะมีชีวิตอยู่ในโลกนี้ ส่วนความต้องการขั้นสุดท้ายของมนุษย์ซึ่งมีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ไปได้ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น จึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไป จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการ และเครื่องมือต่าง ๆ มาจูงใจหรือมาตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการรับบริการการจัดการเรียนการสอน อันส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนการสอนในระยะยาว

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) อ้างถึงใน <http://www.msu.ac.th/plan/employer.asp> กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธี โดยเฉพาะสถานศึกษาจะทราบว่าการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนแก่ นักศึกษาสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ นอกจากดูด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว การวัดความพึงพอใจก็เป็นวิธีการหนึ่งโดยผู้วัดเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งมาใช้ก็ได้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกและโอกาสที่จะใช้เป็นประการสำคัญ

นอกจากนี้ การวัดความพึงพอใจ ยังเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็นแล้วนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ซึ่งวิธีการวัดของลิเคิร์ต สามารถวัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert-type scale) Likert (1932) อ้างถึงใน สมเกียรติแจ่มฟ้าและคณะ (2544) (<http://research.doae.go.th/Textbook/les2.pdf>) ได้สร้างมาตรวัดทัศนคติโดยพัฒนามาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งทางบวกและทางลบปะปนกันส่งไปให้ผู้ตอบตัดสิน ความว่า ข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากการใช้มาตรแบบนี้มักจะพบว่าผู้ตอบที่เฉย ๆ (ไม่มีความเห็น) เป็นส่วนมาก จึงมีการใช้คำว่าเห็นด้วยเพียงเล็กน้อย และไม่เห็นด้วยเพียงเล็กน้อย แทนคำว่าเฉยๆ เพื่อให้สามารถวัดความเห็นของผู้ตอบได้

การจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนเป็นวิธีการของสถานศึกษาที่จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุด ในการนำหลักสูตรไปสู่การสอน หลักสูตรจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ถ้าไม่มีการเรียนการสอนในสถานศึกษา (สมชาย เจือจาง, 2547 : 15) เนื่องจากกระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลถึงการเรียนรู้ของผู้เรียน อันเป็นผลสำเร็จของสถานศึกษา ดังนั้นหน่วยที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนจึงต้องพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้สูงขึ้น

ความหมายของการเรียนการสอน

สุพิศ ทองมาก (2536 : 6) ได้กล่าวว่า การเรียนการสอน คือ การนำหลักสูตรไปสู่การสอน มีการจัดระบบกระบวนการเรียนการสอน มีกิจกรรม และกำหนดแผนงานส่งเสริมการเรียนการสอน โดยมีผู้สอนและผู้เรียน

ปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 72-73) ได้กล่าวถึงความหมายของการเรียนการสอน คือ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการสอน เช่น การใช้สื่อการสอน การจัดกิจกรรมระหว่างการสอน การทดสอบ เป็นต้น ซึ่งการสอนจะดำเนินไปด้วยดี จะต้องคำนึงถึงการจัดการเรียนการสอนอย่างมีระบบดังนี้

1. ตัวป้อน (Input) คือ ผู้เรียน ผู้สอน เนื้อหาวิชา สื่อการสอน สิ่งอำนวยความสะดวก
2. กระบวนการ (Process) คือ หมายถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวางแผน เตรียมการสอน การจัดกิจกรรมการสอน และการประเมินผลการสอน
3. ผลผลิต (Product) คือ ผลสมบรูณ์ของผู้เรียนที่เกิดจากการวัดและประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ปรารถนาของผู้เรียนเป็นไปตามความคาดหวังของหลักสูตรการเรียนการสอน จึงจำเป็นที่ครอบคลุมกิจกรรมการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและเป็นกระบวนการที่แยกกันไม่ได้ เมื่อมีการสอนต้องมีการเรียน และมักจะใช้ควบคู่กันไป เป็นความร่วมมือระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ความหมายของการจัดการเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมให้กับผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งการจัดการเรียนการสอนหรือจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน จะต้องสร้างความสนใจ ทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะเรียนในขณะเดียวกันการจัดการเรียนการสอนหรือการจัดประสบการณ์จะต้องให้ข้อมูลหรือเนื้อหาวิชาที่ถูกต้องเพียงพอและต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทดลองแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้ข้อมูลหรือเนื้อหาที่ได้เรียนไป อีกทั้งจะต้องมีการตรวจสอบผลจากการพยายามนั้นว่าถูกต้องหรือไม่ ซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า "กระบวนการเรียนรู้" (สมชาย เจือจาน, 2547 : 17)

หลักการจัดการเรียนการสอน

Kibler (1974) อ้างถึงใน จารุพรรณ สือประเสริฐสุข (2544 : 20 - 21) ได้เสนอหลักการในการจัดการเรียนการสอนไว้ดังนี้

1. การเตรียมตัวก่อนการเรียนรู้ ก่อนจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ผู้เรียนควรจะได้มีความรู้อันถือว่าเป็นพื้นฐานที่จำเป็นมาก่อน เพื่อผู้เรียนจะได้ทราบว่าความรู้เดิมอะไรบ้างที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ และความรู้เดิมอะไรบ้างที่อาจมาขัดขวางการเรียนรู้ใหม่

2. การจูงใจ ผู้เรียนจะเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าหากเขามีความสนใจในสิ่งที่ถูกนำมาให้เขาเรียน การเลือกเนื้อหา การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม จะเป็นการเพิ่มความสนใจให้แก่ผู้เรียนได้
3. การให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเห็นพฤติกรรมปลายทางเป็นแบบอย่าง จะมีส่วนทำให้เขาเกิดการเรียนรู้ด้วยการเลียนแบบพฤติกรรมนั้นตามไปด้วย
4. การตอบสนองอย่างมีชีวิตชีวา กิจกรรมต่างๆ ในชั้นเรียนควรเป็นเรื่องของผู้เรียนเป็นหลัก เพราะผู้เรียนจะเรียนรู้จากสิ่งที่เขาได้ลงมือกระทำเอง
5. การแนะนำ ในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นการเรียนรู้ใหม่ ผู้เรียนควรจะได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจนกระทั่งเขาสามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้เองตามลำพัง
6. การฝึกปฏิบัติ ในการเรียนการสอนนั้น ผู้เรียนควรจะได้รับโอกาสที่จะฝึกปฏิบัติพฤติกรรมต่างๆ ที่เรียนรู้ใหม่บ่อยๆ ครั้ง
7. การแจ้งผลกลับให้ทราบ การเรียนรู้ใหม่แต่ละครั้งนั้นผู้เรียนควรจะได้รับทราบผลของการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของเขาโดยทันที และถ้าเป็นการปฏิบัติงานที่ได้ผลดีการให้รางวัลจะเป็นตัวเสริมแรงทำให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นอีก
8. การจัดลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ การเรียนการสอนควรลำดับขั้นให้ผู้เรียนเรียนจากสิ่งง่ายไปหาสิ่งยาก หรือจากใกล้ตัวไปยังสิ่งไกลตัว เพื่อมิให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายได้
9. ความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ฉะนั้นประสบการณ์ที่จะจัดให้แก่ผู้เรียนจะต้องจัดให้ลักษณะที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยวิธีการที่เขาถนัด และในอัตราที่เหมาะสมกับความสามารถ
10. พฤติกรรมการสอนในชั้นเรียน ผู้สอนต้องระลึกอยู่เสมอว่า ทักษะในการกระตุ้นความสนใจ การอธิบาย การให้คำแนะนำ การใช้ตัวเสริมแรง ตลอดจนการบริหารห้องเรียน ล้วนแต่มีผลทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพแตกต่างกันออกไปทั้งสิ้น

องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน

สมชาย เจือจาน (2547,18) กล่าวว่า องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วย

1. หลักสูตร
2. อาจารย์ผู้สอน
3. กระบวนการเรียนการสอน
4. การวัดและประเมินผล

5. ปัจจัยเกื้อหนุน

สงัด อุทรานันต์ (2533 : 10) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอนมีดังนี้

1. ครูผู้สอน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้เรียน เป็นองค์ประกอบในระบบการเรียนการสอนที่ขาดไม่ได้เพราะหากไม่มีผู้เรียนแล้วการเรียนการสอนจะเกิดขึ้นไม่ได้
3. หลักสูตร เป็นจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน เนื้อหาสาระที่สอน กิจกรรมการเรียน การสอนรวมถึงสื่อการเรียนการสอน การวัดผลและการประเมินผล
4. สิ่งแวดล้อมทางการเรียน ได้แก่ การจัดเวลาเรียน จัดห้องเรียน การเลือกแหล่งวิทยาการ และสิ่งแวดล้อม เช่น บริเวณสถานศึกษา อาคารเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก

สันต์ ธรรมบำรุง (2525) อ้างถึงใน จารุพรรณ สือประเสริฐสุข (2544 : 21 - 22) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสอนมี 3 ประการ คือ

1. วิธีสอน
2. เครื่องมือและสื่อการสอน
3. บุคลิกภาพและลักษณะเฉพาะของครู

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ให้เหมาะสมแก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่ง องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย

1. หลักสูตรและเนื้อหาวิชา
2. ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ ประจำคณะ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

หลักสูตร

ความหมายของหลักสูตร

หลักสูตร คือ การวางแผนเตรียมการเพื่อการจัดการเรียนการสอน การวางแผนเตรียมการนี้จะครอบคลุมถึงทุกสิ่งที่จะเป็นวิถีทางไปสู่ผลลัพธ์ คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่พึง

ปรารภโดยทั่วไปหลักสูตรจะครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ (<http://gotoknow.org/blog/boonklansoon/30843>) คือ

1. ผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ซึ่งนิยมเรียกว่า มาตรฐานคุณภาพ (Quality Standards) หรือที่เราคุ้นเคยว่า จุดประสงค์การเรียนรู้
2. ขอบข่ายเนื้อหาวิชา (Content) ที่อาจเรียกว่าองค์ความรู้ (Body of Knowledge)
3. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (Learning Activities) ที่เราคุ้นเคยในชื่อ แผนการสอน หรือกระบวนการ เรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ครูจะคัดค้านกระบวนการที่ดีที่สุด (Best Practice) เพื่อรับประกันว่าผู้เรียนทุกคนจะบรรลุผลการเรียนรู้ได้ครบถ้วน
4. กำหนดให้จัดหลักสูตรการศึกษาในส่วนสาระหลักที่เป็นแกนกลางของการศึกษา พื้นฐานเพื่อการศึกษาต่อ การดำรงชีวิต ความเป็นคนไทย และความเป็นพลเมืองดีของชาติให้สถานศึกษามีหน้าที่จัดทำสาระหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่นคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน และสังคม
5. แผนการใช้สื่อการเรียนการสอน (Learning Materials)
6. แผนการวัดผลประเมินผล (Assessment) เพื่อแสดงหลักฐานการบรรลุผลการเรียนรู้ โดยหลักการที่เป็นสากล หลักสูตรที่แท้จริง คือ สิ่งที่ครูและปฏิบัติในโรงเรียนในองค์ประกอบ 5 ประกอบนี้ ความเป็นหลักสูตรจะหยุดอยู่ที่การคิด กำหนดเป็นแผนดำเนินงานใน 5 องค์ประกอบนี้ เมื่อใดที่ครูลงมือจัดการเรียนการสอน จะเรียกว่าการนำหลักสูตรไปใช้ (Implementation) ซึ่งมักตามมาด้วยการประเมินผลการใช้สูตร (Evaluation) เพื่อให้มีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) สูตรปรับปรุงหลักสูตรใน 5 องค์ประกอบและปรับปรุงการนำหลักสูตรไปใช้

องค์ประกอบของหลักสูตร

อ้าง บัวศรี (2547) อ้างถึงใน มาโนช การพนังงาน (2548 :19) กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตร ต้องประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมายของหลักสูตร (Curriculum Aims) หมายถึง ผลส่วนรวมที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน หลังที่เรียนจบหลักสูตรไปแล้ว
2. จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน (Instructional Objective) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน หลังจากที่ยบเนื้อหาสาระ ในวิชาที่กำหนด

3. เนื้อหาและประสบการณ์ (Content and Experiment) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ และประสบการณ์ที่ต้องการให้ได้รับ

4. ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน (Instructional Strategies) หมายถึง กระบวนการและวิธีการในการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการของความรู้และอื่น ๆ ตามจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

5. วัสดุอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน (Instructional Media and Materials) หมายถึง เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ โสตทัศนศึกษาและอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการเรียนการสอน

6. ประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การประเมินหลักสูตรและการประเมินผล การเรียนการสอน

สมบูรณ์ ชิตพงษ์ (2523) อ้างถึงใน จารุพรรณ สื่อประเสริฐสุข (2544 : 15-16) กล่าวว่า โครงสร้างของหลักสูตรประกอบด้วยส่วนใหญ่ ๆ 4 ส่วน ดังนี้

1. จุดมุ่งหมาย เป็นสิ่งกำหนดการดำเนินการไปสู่เป้าหมาย มีลักษณะสำคัญดังนี้
 - 1.1 จุดมุ่งหมายทั่วไป มีลักษณะกว้าง ๆ ที่รวมทุกสิ่งทุกอย่างที่ต้องการได้ด้วยกัน จุดมุ่งหมายลักษณะนี้คือ จุดมุ่งหมายที่เป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษา
 - 1.2 จุดมุ่งหมายเฉพาะวิชา เป็นจุดมุ่งหมายของแต่ละรายวิชาหรือกลุ่มประสบการณ์ต่าง ๆ
 - 1.3 จุดมุ่งหมายในการเรียนการสอน เป็นจุดมุ่งหมายที่กำหนดขึ้นโดยเฉพาะในการเรียนการสอนแต่ละครั้งมักจะกำหนดในลักษณะจะประสงค์เชิงพฤติกรรม
2. เนื้อหาของหลักสูตร เป็นเสมือนสื่อที่จะนำบุคคลให้สามารถไปสู่เป้าหมาย การกำหนดเนื้อหา มี 2 รูปแบบ คือ กำหนดในรูปของรายวิชาโดยระบุเนื้อหาเฉพาะของวิชาลงไป และกำหนดในรูปกลุ่มวิชาหรือประสบการณ์โดยไม่ระบุว่าเป็นวิชาใด แต่จะต้องใช้เนื้อหาหรือความรู้ในหลาย ๆ วิชาประกอบกัน
3. การเรียนการสอน เป็นเทคนิคในการใช้สื่อเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการจัดการศึกษา

4. การประเมินผล เป็นการตรวจสอบสภาพเกี่ยวกับตัวผู้เรียนทั้งก่อนเรียน ขณะเรียนและสิ้นสุดการเรียนแล้ว การประเมินผลจะทำใน 2 ลักษณะ คือ เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน และเพื่อตัดสินผลการเรียนว่าในแต่ละรายวิชานั้นผู้ใดควรผ่านหรือไม่ ในระดับใด

นอกจากนี้ วินิจ เกตุขำ (2522) อ้างถึงใน จารุวรรณ สือประเสริฐสุข (2544 :16 - 17) ได้เสนอถึงลักษณะของหลักสูตรที่ดีไว้หลายประการ คือ

1. ต้องสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของผู้เรียน คือ จัดวิชาเนื้อหาและวิชาทักษะให้เหมาะสม
2. ต้องให้ผู้เรียนรู้ต่อเนื่องกันไป ต้องเรียงลำดับความยากง่ายตามลำดับ
3. ต้องเป็นประสบการณ์เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต
4. ต้องเพิ่มพูนและส่งเสริมทักษะเบื้องต้น รู้จักแก้ปัญหาต่าง ๆ
5. หลักสูตรจะต้องยืดหยุ่นได้ ตามความเหมาะสม
6. จะต้องส่งเสริมการออกงานและพัฒนาการของผู้เรียนทางจิตวิทยา
7. ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ทักษะ เจตคติ ความริเริ่ม และสร้างสรรค์ ในการดำเนินชีวิต
8. จะต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานเป็นอิสระ และทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ
9. ย่อมมีการประเมินผลอยู่ตลอดเวลา เพื่อทราบข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
10. ต้องจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีโอกาสแก้ปัญหาต่าง ๆ
11. ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักแก้ปัญหาด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์
12. ต้องจัดประสบการณ์และกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกตามความเหมาะสม ความสนใจ ความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล
13. ต้องจัดประสบการณ์ที่มีความหมายต่อชีวิตของผู้เรียน
14. จะต้องวางกฎเกณฑ์ไว้อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติใช้

จากความหมายและองค์ประกอบของหลักสูตรข้างต้น สรุปได้ว่า หลักสูตร หมายถึง การที่สถานศึกษามีการจัดเตรียมแผนเพื่อพัฒนาผู้เรียน โดยจะต้องจัดทำสาระการเรียนรู้ทั้งรายวิชาที่

เป็นพื้นฐานและรายวิชาที่ต้องการเรียนเพิ่มเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เรียนและทันต่อเหตุการณ์ อันประกอบด้วยจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ เนื้อหาสาระและกิจกรรมประสบการณ์ที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น และเป็นแนวทางที่สถานศึกษาจะต้องยึดถือในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับตัวผู้เรียนและผู้สอน เพื่อให้การเรียนการสอนได้ดำเนินตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2542 : 6-10) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เอื้อต่อการเรียนการสอนประกอบด้วย

1. มีอาคารและห้องเรียนที่เหมาะสมและเพียงพอ กล่าวคือ เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนให้มากที่สุด ได้แก่
 - 1.1 การจัดห้องเรียน และห้องปฏิบัติการให้เพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน
 - 1.2 การจัดเครื่องมืออุปกรณ์ ในห้องปฏิบัติการ ถูกต้องตามลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน
 - 1.3 การจัดสถานที่ให้นักเรียน ได้พักผ่อนทำกิจกรรมเสริมหลักสูตรและในยามว่าง
 - 1.4 มีมาตรฐานความปลอดภัยในวิทยาเขต
 - 1.5 การรักษาสภาพแวดล้อม ภายใจให้ร่มรื่น เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ มีสุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติด้านการเรียนการสอน
2. มีห้องสมุดและแหล่งค้นคว้า นับว่ามีบทบาทสำคัญและจำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแหล่งแสวงหาความรู้สำหรับครู และนักศึกษา
3. มีคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้า โดยเฉพาะด้านงานสอนเพราะคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญสำหรับการจัดทำสื่อการสอน บทเรียน อันทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. มีโสตทัศนูปกรณ์และสื่อการศึกษา เพื่อขยายแหล่งการเรียนรู้ให้กว้างขวางมากขึ้น ซึ่งไม่จำกัดอยู่เพียงครูผู้สอน ตำราเรียน แต่ยังคงครอบคลุมถึงคน เครื่องมือ วัสดุต่างๆ ตลอดจนอาคารสถานที่ กิจกรรม และเวลาที่ใช้ไปเพื่อการเรียนการสอน

บุคลากรสำหรับการจัดการเรียนการสอน

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การ เมื่อบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุด ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหาร คือ การคัดเลือก การฝึกอบรม การพัฒนากำลังคน ให้มีความสามารถเพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย

อาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ผู้สอนเป็นบุคลากรที่สำคัญของการเรียนการสอน เป็นผู้นำหลักสูตรมาสู่การปฏิบัติการจัดการเน้นการสอนในชั้นเรียน ทำให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และทำให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์ (มาโนช การพนักงาน : 2548, 21) ซึ่งคุณลักษณะของครู-อาจารย์ทั่วไปควรมีดังนี้

1. มีความรอบรู้ คือ ต้องมีความรอบรู้ในวิชาชีพครูและรอบรู้เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. มีการสอนที่ดี คือ ต้องมีการสอนให้สอดคล้องกับความสามารถและความสนใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดทำและใช้สื่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีการวัดผลและประเมินผลที่ดี
3. มีคุณธรรม จรรยาบรรณ คือ มีความตั้งใจและความรับผิดชอบในด้านการศึกษา มีความรัก ความปรารถนาดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักเรียน
4. มุ่งมั่นพัฒนา คือ รู้จักพัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกภาพ สติปัญญา ความสามารถทางการสอน เป็นต้น

เจ้าหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน

เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนการเรียนการสอน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในคณะ/สาขาวิชาที่สังกัดอยู่ในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกบริการวิชาการ เจ้าหน้าที่ประจำห้องประจำห้องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่แผนกห้องสมุด เจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง (ห้อง SALLC) โดยบุคลากรดังกล่าวเป็นบุคคลที่สำคัญต่อการให้บริการด้านการเรียนการสอนและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับนักศึกษา ซึ่งควรมีหลักการให้บริการ (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2538 อ้างถึงใน วสันต์ กระเมทอง, 2538 : 34) กล่าวคือ หลักการให้บริการ ควรประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ ต้องสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกิดกว่า ผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ และ ผู้ใช้บริการมากเกินไป

สื่อสนับสนุนการสอน

สื่อการสอน หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ ซึ่งถูกนำมาใช้ในการการเรียนการสอน เพื่อเป็นตัวกลางในการนำส่งหรือถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติ จากผู้สอนหรือแหล่งความรู้ไปยังผู้เรียน ช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่ตั้งไว้ (<http://edtech.edu.ku.ac.th/edtech/wbi/index.php?module=study&chapter=5&sub1=1&sub2=1>)

คุณค่าของสื่อการสอนที่มีต่อผู้เรียน ดังต่อไปนี้ (Kemp, J.R. 1989 อ้างใน กิตานันท์ มลิทอง, 2540)

1. ช่วยกระตุ้นและเร้าความสนใจของผู้เรียน
2. ช่วยให้การเรียนรู้ของผู้เรียนเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็ว
3. ช่วยแก้ปัญหาเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลในบริบทของการเรียนรู้
4. ช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และระหว่างผู้สอนกับผู้สอน
5. ช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำเนื้อหาที่มีข้อจำกัดมาสอนในชั้นเรียนได้

6. ช่วยให้ผู้เรียนเรียนอย่างกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมกับการเรียน
7. ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างเพลิดเพลิน สนุกสนาน และไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน

ประเภทของสื่อการสอน

อีลี (Donald Ely) ได้จัดแบ่งประเภทสื่อการสอนเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (กิดานันท์ มลิทอง, 2540 : 83)

1. คน (People) หมายถึง บุคลากรที่เกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละส่วนเริ่มตั้งแต่บุคลากรในงานการบริหารการศึกษา ไปจนกระทั่งบุคลากรที่ทำหน้าที่สอนหรือเป็นวิทยากรในชั้นเรียน
 2. วัสดุ (Material) หมายถึง วัสดุในรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ใบรรจุเนื้อหาบทเรียน เช่น หนังสือ สไลด์ ภาพยนตร์ เป็นต้น
 3. อาคารสถานที่ (Setting) หมายถึง พื้นที่ อาคาร หรือตึก ที่ใช้เพื่อการเรียนการสอน ซึ่งไม่ได้รวมถึงเฉพาะสถานที่ที่จัดเป็นสถานศึกษาโดยเฉพาะเท่านั้น แต่รวมถึงสถานที่อื่นๆ ที่ถูกนำมาใช้เพื่อการเรียนการสอนด้วยเช่นกัน เช่น โรงละคร พิพิธภัณฑ์ เป็นต้น
 4. เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tools and Equipment) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ช่วยในการผลิต หรือที่ใช้ร่วมกับสื่อการสอนอื่นๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เป็นต้น
 5. กิจกรรม (Activities) หมายถึง การดำเนินงานที่จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทางการเรียนการสอน มีการใช้เทคนิควิธีการที่พิเศษแตกต่างออกไปจากการเรียนการสอนตามปกติ เช่น การใช้เกม การใช้สถานการณ์จำลอง การไปทัศนศึกษา เป็นต้น
- หลักการเลือกสื่อการสอน

นอกจากนี้ในการพิจารณาเลือกใช้สื่อการสอนแต่ละครั้งควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของสื่อการสอนแต่ละชนิดดังนี้

1. ความเหมาะสม สื่อที่จะใช้นั้นเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการสอน
2. ความถูกต้อง สื่อที่จะใช้ช่วยให้นักเรียนได้ข้อสรุปที่ถูกต้องหรือไม่
3. ความเข้าใจ สื่อที่จะใช้นั้นควรช่วยให้นักเรียนรู้จักคิดอย่างมีเหตุผลและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักเรียน

4. ประสบการณ์ที่ได้รับ สื่อที่ใช้นั้นช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่นักเรียน
5. เหมาะสมกับวัย ระดับความยากง่ายของเนื้อหาที่บรรจุอยู่ในสื่อชนิดนั้น ๆ เหมาะสมกับระดับความสามารถ ความสนใจ และความต้องการของนักเรียนหรือไม่
6. เทียบตรงในเนื้อหา สื่อนั้นช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้เนื้อหาที่ถูกต้องหรือไม่
7. ใช้การได้ดี สื่อที่นำมาใช้ควรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ได้ดี
8. คุ่มค่ากับราคา ผลที่ได้จะคุ้มค่ากับเวลา เงิน และการจัดเตรียมสื่ออื่นหรือไม่
9. ตรงกับความต้องการ สื่อนั้นช่วยให้นักเรียนร่วมกิจกรรมตามที่ครูต้องการหรือไม่
10. ช่วยเวลาความสนใจ สื่อนั้นช่วยกระตุ้นให้นักเรียนสนใจในช่วงเวลานานพอสมควร

ดังนั้น จะพบว่าสื่อการสอนมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ อันทำให้ให้การจัดกิจกรรมการสอนบรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภาพรรณ รักษากุล. (2548 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาคการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมไม่ต่างกัน ด้วยความมั่นใจร้อยละ 95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 1 ด้าน คือ ด้านคณาจารย์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุ่งระวี รุกเขต (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของนักเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีทัศนคติต่อการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน สังกัด กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและในแต่ละด้าน

รวม 7 ด้าน ล้วนอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ทั้งนี้ด้านย่อย ๆ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดแผนการสอน ด้านการจัดตารางสอน ด้านการจัดชั้นเรียน ด้านการจัดครูเข้าสอน ด้านการจัดแบบเรียน ด้านการจัดห้องสมุด และด้านการจัดสอนซ่อมเสริม

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความรู้เรื่องการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับทัศนคติของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาโรงเรียน และจำนวนนักเรียนต่อห้อง

3. ในด้านระดับความรู้ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในเรื่องการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า ในภาพรวมนักเรียนมีความรู้อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ความรู้จัดอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และด้านวิธีการเรียนการสอนในโรงเรียน

4. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายทัศนคติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ความรู้ในเรื่องต่อการจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาเรียน จำนวนนักเรียนต่อห้อง ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันทำนายทัศนคติของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนได้ร้อยละ 4.52

สมพิศ อยู่สวัสดิ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยพะเยา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนตามความคิดของผู้บริหารและครู-อาจารย์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติการอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านการจัดการเรียนการสอน ส่วนด้านอื่น ๆ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับนักเรียนมีความคิดเห็นว่าการควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ชอทิพย์ ด่วงทิพย์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการเรียนการสอนสาขาวิชาการบัญชีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการเรียนการสอนสาขาวิชาการบัญชี ตามความคิดเห็นของบุคลากรผู้สอนวิชาชีพพื้นฐานทั่วไประดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่มีปัญหาในระดับมากได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ยังล้าหลัง เมื่อเทียบกับความก้าวหน้าของโลกธุรกิจ ด้านงบประมาณ

คือ งานงบประมาณในการซื้อตำราค้นคว้าทางวิชาการ ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ น้อยกว่าความต้องการงบประมาณมาก ในเรื่องห้องพักรักษาตัวไม่เพียงพอ สำหรับปัญหาที่อยู่ในระดับมากเหมือนกันทั้งสองระดับ คือ ด้านงบประมาณในเรื่องห้องปฏิบัติการฝึกทักษะและห้องฝึกกิจกรรมนักศึกษา

ฉัตรชัย พงษ์ลิขิตพัฒน์. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักเรียน ต่อการจัดการเรียนการสอนสถาบันการบิณฑลเรือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน สถาบันการบิณฑลเรือนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ส่วนการเปรียบเทียบในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหลักสูตรการเรียนไม่มีความแตกต่างในกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

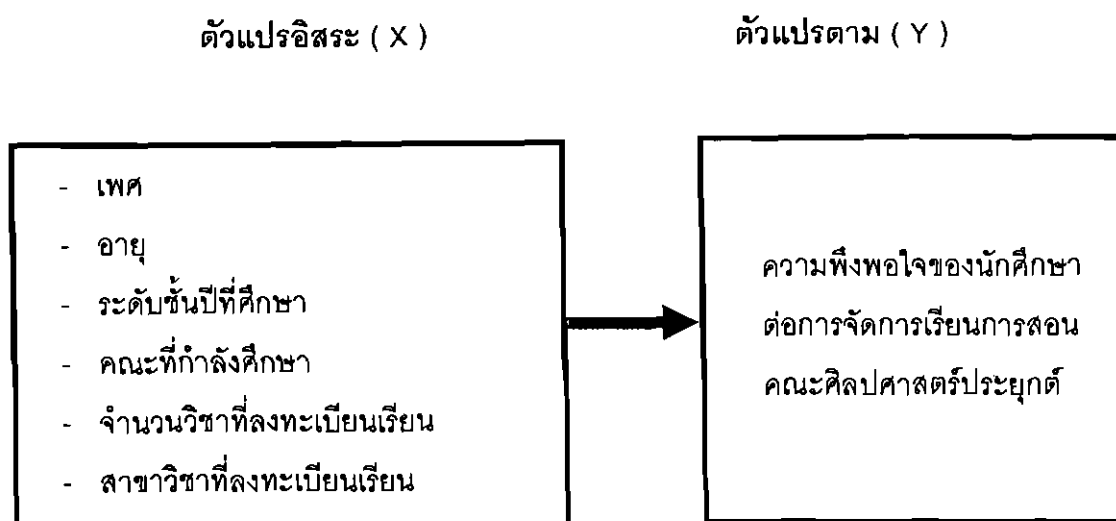
จากเอกสารและผลงานวิจัยที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อเป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐาน สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนั้น ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน สื่อสนับสนุนการสอน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ให้สถานศึกษานำไปพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานการศึกษาต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

ในการวิจัยได้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท ด้วยกัน กล่าวคือ

1. ตัวแปรอิสระ หมายถึง ตัวแปรที่เป็นอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่กำลังศึกษา จำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน สาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียน
2. ตัวแปรตาม หมายถึง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (นักศึกษา) ต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในภาคการศึกษาที่ 2/2549

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เลือกลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549 โดยมีนักศึกษาที่ทำการลงทะเบียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ รวมจำนวน 18,121 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เลือกลงทะเบียนเรียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาคการศึกษาที่ 2/2549 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนในการศึกษา จำนวน 376 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (ภาคผนวก ก) ด้วยสูตรคำนวณของ R.V. Krejcie และ R.W. Morgan อ้างถึงในเพ็ญแข แสงแก้ว (2540 : 63) ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + \chi^2 PQ}$$

เมื่อ	n	หมายถึง ขนาดของตัวอย่าง
	χ^2	หมายถึง ค่าไค-สแควร์ที่ degree of freedom เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)
	N	หมายถึง ขนาดของประชากร ซึ่งมีเท่ากับ 18,121 คน
	P	หมายถึง สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ($P = 0.5$)
	Q	หมายถึง $1 - P = 1 - 0.5 = 0.5$
	e	หมายถึง เปอร์เซ็นต์ของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = .05$)

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Non Probability Sampling) คือ การเลือกตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) ของจำนวนตัวอย่างผู้ที่ลงทะเบียนเรียนตามประเภทการจัดการเรียนการสอนของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ภาควิชาการศึกษาที่ 2/2549 กล่าวคือ วิชาชีพและวิชาศึกษาทั่วไป ประเภทละ 188 หรือร้อยละ 50 ของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนี้

ประเภทการจัดการเรียนการสอน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิชาชีพ	188	50.0
วิชาศึกษาทั่วไป	188	50.0
รวม	376	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการได้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากร มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะกำลังศึกษา จำนวนวิชาลงทะเบียนเรียน สาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา จำนวน 10 ข้อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน จำนวน 8 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ และใช้ข้อความแต่ละข้อมีคำถามให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale เพื่อวัดประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 5 ช่วงประกอบด้วย พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุดเป็นมาตรฐานวัด ซึ่งเกณฑ์การใช้คะแนนแต่ละคำตอบผู้วิจัยได้สร้างเกณฑ์การวัดเพื่อปรับค่าคะแนนความพึงพอใจให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือปรับค่าสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และค่าคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน ดังนี้

- 5 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับมากที่สุด
- 4 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับมาก
- 3 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับปานกลาง
- 2 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับน้อย
- 1 เท่ากับความพอใจของผู้รับบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง และได้ให้ผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 5 คน ที่ผ่านการอบรมทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามเป็นอย่างดีแล้วเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาที่ทำการลงทะเบียนเรียนวิชาชีพและวิชาศึกษาทั่วไป จำนวนกลุ่มละ 188 ชุด ตามเครื่องมือวิจัยที่ได้จัดเตรียมไว้

การจัดทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลที่ได้มีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ได้ทำการลงรหัสแล้วนำไปบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้
4. นำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง พร้อมบรรยายผลการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ความถี่ (Frequency) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลพื้นฐานของประชากร
2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลพื้นฐานของประชากรและระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
3. ค่าเฉลี่ย (Mean) แสดงถึงภาพรวมของตัวแปรและระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน

การแปรความหมายใช้เกณฑ์การแปลความหมายของแต่ละข้อดังนี้ (W.Best,1959 :179-187 อ้างถึงในสมชาย เจือจาน, 2547:39)

4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาชีพและนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไป ภาคการศึกษาที่ 2/2549 จำนวนกลุ่มละ 188 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 376 คน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

- ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ
- ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน

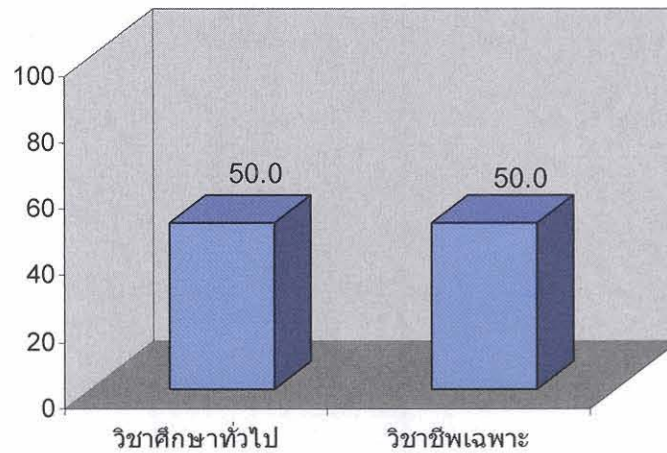
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ลงทะเบียนเรียน

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
วิชาศึกษาทั่วไป	188	50.0
วิชาชีพเฉพาะ	188	50.0
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาศึกษาทั่วไป และวิชาชีพเฉพาะ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกวัตถุประสงค์ที่ลงทะเบียนเรียน

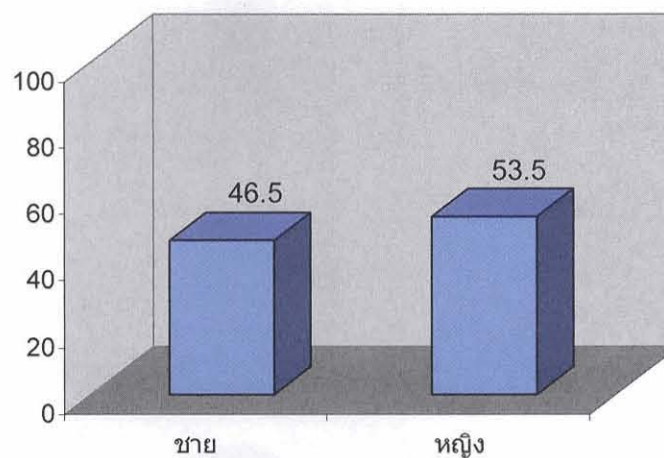


ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	46.5
หญิง	201	53.5
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 เป็นชาย ร้อยละ 46.5

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

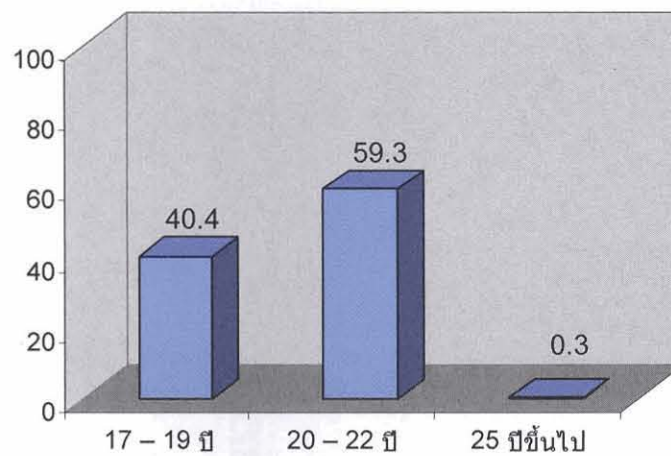


ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
17 – 19 ปี	152	40.4
20 – 22 ปี	223	59.3
25 ปีขึ้นไป	1	0.3
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20 – 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 17 – 19 ปี ร้อยละ 40.4

แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

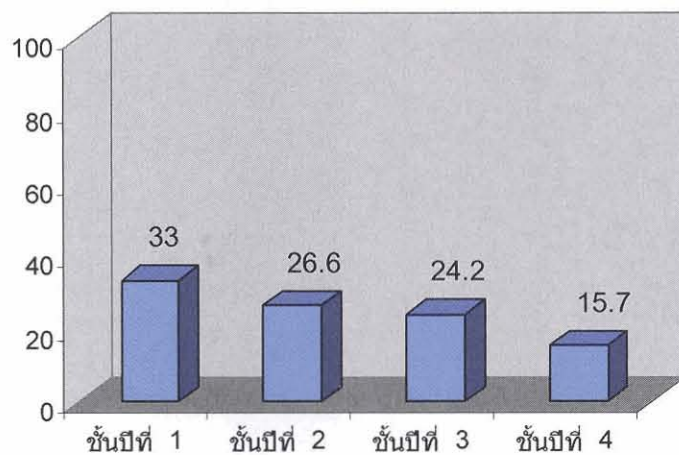


ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	126	33.5
ชั้นปีที่ 2	100	26.6
ชั้นปีที่ 3	91	24.2
ชั้นปีที่ 4	59	15.7
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็น ร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.6 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 24.2 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี

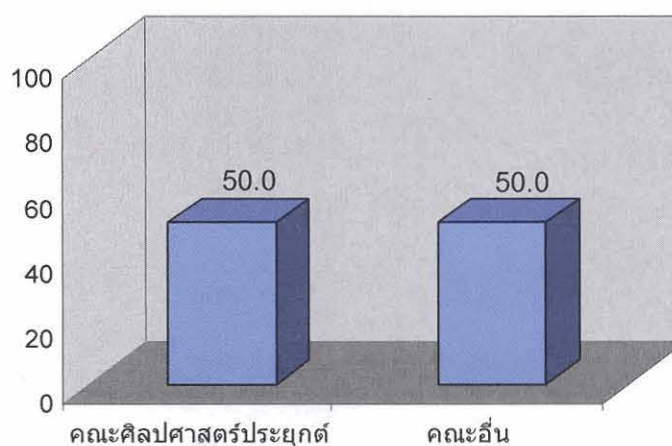


ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	188	50.0
คณะอื่น	188	50.0
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ คิดเป็นร้อยละ 50 สังกัดคณะอื่น ๆ ร้อยละ 50

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษาอยู่

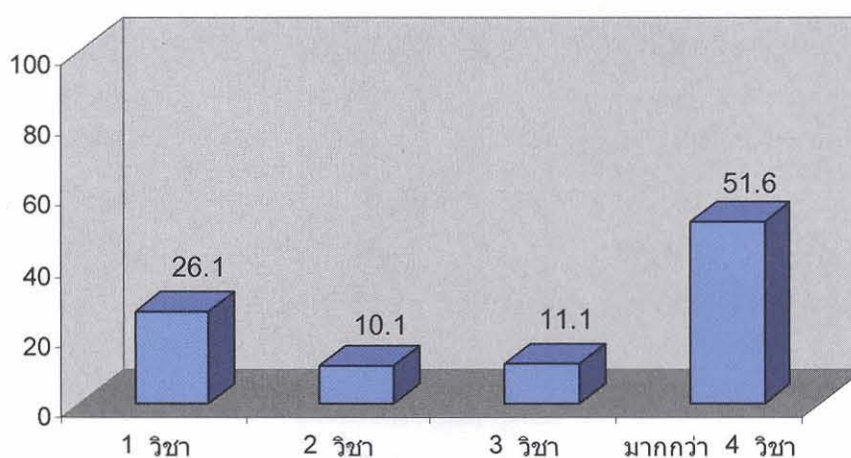


ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน

จำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1 วิชา	98	26.1
2 วิชา	41	10.9
3 วิชา	43	11.4
มากกว่า 4 วิชา	194	51.6
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนวิชาในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มากกว่า 4 วิชา ร้อยละ 51.6 รองลงมาลงทะเบียน 1 วิชา คิดเป็นร้อยละ 26.1 และลงทะเบียน 3 วิชา คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียน

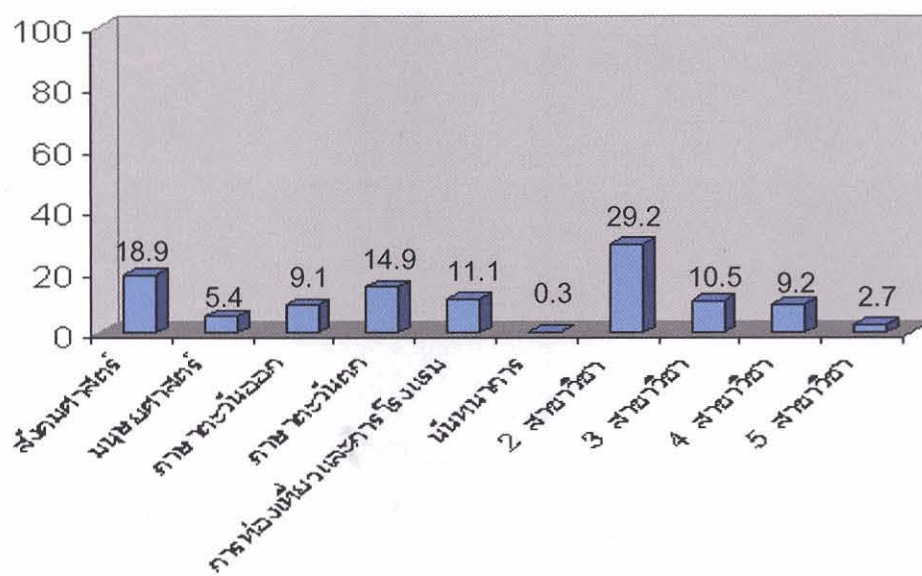


ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียน

สาขาวิชา/จำนวนที่ลงทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
สังคมศาสตร์	66	18.9
มนุษยศาสตร์	19	5.4
ภาษาตะวันออก	32	9.1
ภาษาตะวันตก	52	14.9
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	39	11.1
นันทนาการ	1	0.3
ลงทะเบียนเรียน 2 สาขาวิชา	66	29.2
ลงทะเบียนเรียน 3 สาขาวิชา	40	10.5
ลงทะเบียนเรียน 4 สาขาวิชา	34	9.2
ลงทะเบียนเรียน 5 สาขาวิชา	10	2.7
รวม	376	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ 2 สาขาวิชา โดยลงทะเบียนเรียนในสาขาวิชาสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ 18.9 ตามลำดับ รองลงมาลงทะเบียนเรียนในสาขาวิชาภาษาตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 14.9 ลงทะเบียนเรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียน



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์
ประจำคณะด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจในหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1 หลักสูตรตรงกับความสนใจของท่าน	59(15.7)	209(55.6)	106(28.2)	2(0.5)	-
2 หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับ สภาพสังคมปัจจุบัน	81(21.5)	213(56.6)	77(20.5)	5(1.3)	-
3 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชานี้สามารถ นำไปใช้ในการทำงานได้	101(26.9)	197(52.4)	70(18.6)	8(2.1)	-
4 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชานี้สามารถ นำไปใช้ในการศึกษาต่อไป	84(22.3)	201(53.5)	89(23.7)	2(0.5)	-
5 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร	62(16.5)	224(59.6)	87(23.1)	3(0.8)	-
6 ปริมาณเนื้อหาวิชาตลอดหลักสูตรมีความ เหมาะสม	69(18.4)	201(53.5)	101(26.9)	5(1.3)	-
7 เนื้อหาวิชาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมี ความสอดคล้องกัน	74(19.9)	183(48.7)	112(29.8)	7(1.9)	-
8 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับแนวความคิดด้าน คุณธรรมและจริยธรรม	101(26.9)	166(44.1)	97(25.8)	11(2.9)	1(0.3)
9 เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน	111(29.5)	186(49.5)	71(18.9)	8(2.1)	-
10 เนื้อหาวิชาควรได้รับการปรับปรุง	38(10.1)	100(26.6)	135(35.9)	91(24.2)	12(3.2)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ระดับมากในด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา กล่าวคือ เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร, หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน, หลักสูตรตรงกับความสนใจ, ปริมาณเนื้อหาวิชาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม, หลักสูตรที่เรียนในภาควิชานี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป, เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน, เนื้อหาวิชา

ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน, เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับแนวความคิดด้านคุณธรรม และจริยธรรม ร้อยละ 59.6, 56.6, 55.6, 53.5, 53.5, 52.4, 49.5, 48.7 และ 44.1

ส่วนด้านเนื้อหาวิชาควรได้รับการปรับปรุงมีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 35.9

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	59(15.7)	161(42.8)	136(36.2)	11(2.9)	-	9(2.4)
2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องคอมพิวเตอร์ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	38(10.1)	126(33.5)	170(45.2)	18(4.8)	2(0.5)	22(5.9)
3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	44(11.7)	163(43.4)	132(35.1)	15(4.0)	1(0.3)	21(5.6)
4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง (ห้อง SALLC) ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	40(10.6)	183(48.7)	119(31.6)	14(3.7)	1(0.3)	19(5.1)
5 อาจารย์ประจำสาขาวิชา มีมิตรไมตรีที่ดี มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา	105(27.9)	174(46.3)	91(24.2)	6(1.6)	-	-

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ระดับมากในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ กล่าวคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง

(ห้อง SALLC) ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา, อาจารย์ประจำสาขาวิชาที่มีมิตรไมตรี ที่ตีความเป็นกันเองกับนักศึกษา, การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำ และความสะดวกแก่นักศึกษา, คิดเป็นร้อยละ 48.7, 46.3 และ 43.4 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ประจำห้องคอมพิวเตอร์ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา, การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.2 และ 36.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไว้ใจ/ไม่พบ ในการ ให้บริการ
1 ความเหมาะสมของนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียน	78(20.7)	173(46.0)	109(29)	14(3.7)	2(0.5)	-
2 ความเหมาะสมของห้องต่อลักษณะการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา	83(22.1)	151(40.2)	123(32.7)	17(4.5)	1(0.3)	1(0.3)
3 ห้องเรียนมีเสียงรบกวนจากภายนอกไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน	61(16.2)	133(35.4)	137(36.4)	32(8.5)	9(2.4)	4(1.1)
4 ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน	99(26.3)	197(52.4)	72(19.1)	8(2.1)	-	-
5 ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่มีความทันสมัย	92(24.5)	147(39.1)	116(30.9)	13(3.5)	6(1.6)	-
6 ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน	114(30.4)	164(43.6)	83(22.1)	13(3.5)	2(0.5)	-
7 ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย	112(29.8)	176(46.9)	77(20.5)	10(2.7)	1(0.3)	-
8 ห้องน้ำมีปริมาณเพียงพอ	67(17.8)	108(28.7)	143(38.0)	-	39(10.3)	3(0.8)
9 มีป้ายนิเทศให้ความรู้ด้านการศึกษาเหมาะสมเป็นปัจจุบัน	49(13.0)	144(38.3)	149(39.6)	(13.0)	29(7.7)	2(0.5)
10 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของคณะ ฯ มีความสวยงามปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนการสอน	95(25.2)	179(47.6)	95(25.3)	6(1.6)	1(0.3)	-

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ กล่าวคือ ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน, บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความสวยงามปลอดภัยต่อต่อการเรียนการสอน, ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย, ความเหมาะสมของนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียน, ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน, ห้องเรียนมีอุปกรณ์ไอศทัศน์ที่มีความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 52.4, 47.6, 46.9, 46.0, 43.6, 40.2 และ 39.1 ตามลำดับ ส่วนมีปัจจัยพิเศษให้ความรู้ด้านการศึกษาเหมาะสมเป็นปัจจุบัน, มีห้องน้ำมีปริมาณเพียงพอ, ห้องเรียนมีเสียงรบกวนจากภายนอกไม่ส่งผลกระทบต่อต่อการเรียนการสอน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.6, 38.0 และ 36.4

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับความ พึงพอใจ
1 หลักสูตรตรงกับความสนใจของท่าน	3.86	พึงพอใจมาก	8
2 หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.98	พึงพอใจมาก	6
3 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้	4.03	พึงพอใจมาก	2
4 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชาสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป	3.97	พึงพอใจมาก	3
5 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร	3.91	พึงพอใจมาก	7
6 ปริมาณเนื้อหาวิชาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม	3.88	พึงพอใจมาก	5
7 เนื้อหาวิชาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความสอดคล้องกันกับสภาพสังคมปัจจุบัน	3.86	พึงพอใจมาก	8
8 เนื้อหาวิชาสอดแทรกแนวความคิดด้านคุณธรรมและจริยธรรม	3.94	พึงพอใจมาก	4
9 เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	4.06	พึงพอใจมาก	1
10 เนื้อหาวิชาควรจะได้รับปรับปรุง	3.16	พึงพอใจปานกลาง	9

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชาระดับมาก กล่าวคือ เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.06 รองลงมาคือหลักสูตรที่เรียนในภาควิชาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.03 หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.98 ตามลำดับ ส่วนเนื้อหาวิชาควรจะได้รับการปรับปรุง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.16

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับความ พึงพอใจ
1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการได้ให้ คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	3.85	พึงพอใจมาก	4
2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้อง คอมพิวเตอร์ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่ นักศึกษา	3.82	พึงพอใจมาก	5
3 การให้การบริการของเจ้าหน้าที่ประจำ ห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่ นักศึกษา	3.95	พึงพอใจมาก	3
4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การ เรียนภาษาด้วยตนเอง (ห้อง SALLC) ได้ให้ คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา	3.96	พึงพอใจมาก	2
5 อาจารย์ประจำสาขาวิชามีมิตรไมตรีที่ดี มี ความเป็นกันเองกับนักศึกษา	4.00	พึงพอใจมาก	1

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะระดับมาก กล่าวคือ อาจารย์ประจำสาขาวิชามีมิตรไมตรีที่ดี มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.00 รองลงมาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วย

ตนเอง(ห้อง SALLC) ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.96 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับความ พึงพอใจ
1 ความเหมาะสมของนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียน	3.82	พึงพอใจมาก	5
2 ความเหมาะสมของห้องต่อลักษณะการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา	3.80	พึงพอใจมาก	6
3 ห้องเรียนมีเสียงรบกวนจากภายนอกไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน	3.60	พึงพอใจมาก	7
4 ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน	4.02	พึงพอใจมาก	2
5 ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนที่มีความทันสมัย	3.84	พึงพอใจมาก	4
6 ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน	3.99	พึงพอใจมาก	3
7 ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย	4.03	พึงพอใจมาก	1
8 ห้องน้ำมีปริมาณเพียงพอต่อนักศึกษา	3.08	พึงพอใจปานกลาง	7

จากตารางที่13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียนระดับมาก ได้แก่ ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.03 รองลงมา คือห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.02 ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.99 ส่วนห้องน้ำมีปริมาณเพียงพอต่อนักศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.08

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมการจัดการเรียนการสอนแต่ละด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านหลักสูตรและเนื้อหา	3.87	พึงพอใจมาก
2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์	3.92	พึงพอใจมาก
3 ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน	3.82	พึงพอใจมาก
รวม	3.87	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ สรุปโดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.92 รองลงมาด้านหลักสูตรและเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.87 และด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.82 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 15 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
1. หลักสูตรและเนื้อหาวิชาควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่านี้	8
2. หลักสูตรและเนื้อหาวิชา ควรจะสอดคล้องกับผู้เรียน	2
3. หลักสูตรควรมีหลากหลายมากกว่านี้	2
4. ควรออกไปดูงานข้างนอกด้วย	1
5. อาจารย์ออกข้อสอบยากมาก	1
6. อยากให้เปิดหลักสูตรวิชาโท ภาษาฝรั่งเศส , เยอรมัน ฯลฯ เพราะว่ามีนักศึกษาบางคนจบสายศิลป์ภาษามา คณะฯ ไม่มีวิชาที่เรียนความรู้เดิมต่อได้	1
7. หลักสูตรควรเน้นปฏิบัติมากกว่านี้เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการทำงานได้จริง	5
8. เนื้อหาวิชามากเกินไป	1
9. ควรเพิ่มเนื้อหาการสอน	1
10. อยากให้มีการปรับปรุงหลักสูตรเนื้อหาวิชาภาษาญี่ปุ่น ให้สอนมากกว่านี้	1
11. ควรมีอาจารย์ที่เป็นเจ้าของภาษาของแต่ละวิชา เพื่อจะได้เป็นการฝึกทักษะการฟัง เพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน	1

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนการสอนด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ว่าหลักสูตรและเนื้อหาวิชาควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่านี้ หลักสูตรควรเน้นปฏิบัติมากกว่านี้เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการทำงานได้จริง หลักสูตรและเนื้อหาวิชาควรจะสอดคล้องกับผู้เรียน หลักสูตรควรมีหลากหลายมากกว่านี้ เป็นต้น

ตารางที่ 16 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)
1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดีกว่านี้	3
2. เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวลน่าฟัง และมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	4
3. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำทุกเรื่องที่นักศึกษาไม่ทราบและมีความพร้อมในข้อมูล	2
4. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สุภาพ และเข้มงวดเกินไป	2

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ว่าเจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ น้ำเสียงนุ่มนวลน่าฟัง และมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำทุกเรื่องที่นักศึกษาไม่ทราบและมีความพร้อมในข้อมูล และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยพูดจาไม่สุภาพ และเข้มงวดเกินไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปและวิชาชีพ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาคการศึกษาที่ 2/2549 ในภาพรวมและด้านการจัดการเรียนการสอน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ ด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาชีพ จำนวน 188 คน และนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 188 คน รวม 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีข้อคำถามจำนวน 31 ข้อ จากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ (SPSS for window) ซึ่งแปลผลโดยสรุป ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียนในวิชาศึกษาทั่วไป เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-22 ปี กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โดยลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 2/2549 มากกว่า 4 วิชา และส่วนใหญ่ลงทะเบียนเรียน 2 สาขาวิชา โดยลงทะเบียนเรียนมากที่สุดในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และสาขาวิชาภาษาตะวันตก ตามลำดับ

โดยสรุปนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดเป็น 3.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมามีความพึงพอใจด้านหลักสูตรและเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 3.87 และมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ความพึงพอใจนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา พบว่าเนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน รองลงมาหลักสูตรที่เรียนในสาขาวิชาที่ลงทะเบียนเรียนสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ และหลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 4.03 และ 3.98 ตามลำดับ

ความพึงพอใจนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ พบว่า อาจารย์ประจำสาขาวิชาที่มีมิตรไมตรีที่ดี มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา รองลงมาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนภาษาด้วยตนเอง (ห้อง SALLC) ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00, 3.96 และ 3.95 ตามลำดับ

ความพึงพอใจนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน พบว่า ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย รองลงมาห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03, 4.02 และ 3.99 ตามลำดับ

โดยสรุปนักศึกษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ในระดับมาก แต่ในรายละเอียดความพึงพอใจแต่ละด้านมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ทั้งนี้ หากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มีการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง จะทำให้นักศึกษาที่ลงทะเบียนในคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มีความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ด้านหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

หลักสูตรและเนื้อหาวิชาควรได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่านี้
หลักสูตรควรเน้นปฏิบัติมากกว่านี้เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการทำงานได้จริง
หลักสูตรและเนื้อหาวิชาควรจะสอดคล้องกับผู้เรียน
หลักสูตรควรมีหลากหลายมากกว่านี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ

เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ น่าเสียนุ่มนวลน่าฟัง และมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
เจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่ดีกว่านี้
เจ้าหน้าที่ควรแนะนำทุกเรื่องที่นักศึกษาไม่ทราบและมีความพร้อมในข้อมูล

บรรณานุกรม

"การวัดความคิดเห็น"(ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://research.doae.go.th/Textbook/les2.pdf>

[สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

กิดานันท์ มลิทอง. 2540. เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

"ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม" (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก_

<http://www.msu.ac.th/plan/employer.asp> [สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

"ความหมายของหลักสูตร" (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก : <http://gotoknow.org/blog/boonklansoon>

/30843 [สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

จารุวรรณ สื่อประเสริฐสุข. 2544. ความคิดเห็นของนิสิตพยาบาลศาสตร์เกี่ยวกับวิชา

แนวคิดพื้นฐานและหลักการพยาบาลในหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต

หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉัตรชัย พงษ์ลิขิตพัฒน์. 2548. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนการสอน

สถาบันการบิณฑลเรือน. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ช่อทิพย์ ด่วงทิพย์. 2539. ปัญหาการเรียนการสอนสาขาวิชาการบัญชีระดับประกาศนียบัตร

วิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. กรุงเทพฯ :

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชัยณรงค์ ดุดดีม. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์

ป่าภูหลวงจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร ทรัพยากร

ป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

"ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ" {ออนไลน์} เข้าถึงได้จาก : <http://research.doae.go.th/> สืบค้น [สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย.
การศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

นิภาพรณ รัชชากุล. 2548. ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการจัดการ
เรียนการสอน. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.

"แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ"{ออนไลน์} เข้าถึงได้จาก <http://e-book.cru.in.th> [สืบค้นเมื่อ 20
สิงหาคม 2550] .

"แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ" {ออนไลน์} เข้าถึงได้จาก : [www.kc.bma.go.th/Wed-Edu/Web-
Education/WebLibrary](http://www.kc.bma.go.th/Wed-Edu/Web-Education/WebLibrary) [สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

"พระราชบัญญัติการศึกษา" {ออนไลน์} เข้าถึงได้จาก <http://www.childthai.org/cic2/p9.htm>
[สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2550] .

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ
คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานิช การพนักงาน. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก
ของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งระวี รุกเขต. 2543. ทักษะคตินักเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับ
มัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขต
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

วสันต์ กระจิมทอง. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางรัก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาย เจือจาง. 2547. ความคิดเห็นของนักศึกษาและมหาบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สมพิศ อยู่สวัสดิ์. 2541. การควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยพันธการสังกัดกรมอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2542. เป้าหมายสำคัญของแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2543-2557. อนุสารอุดมศึกษา เดือนมกราคม.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์**

รหัสผู้วิจัย
□ □ □

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีผลใดๆ กับนักศึกษา และผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม

ให้นักศึกษาอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของนักศึกษา โดยไม่ต้องเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความรู้สึกมากที่สุดเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

วัตถุประสงค์ที่นำมารับทราบจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ เพื่อเรียนวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อเรียนวิชาชีพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- 1. เพศ ชาย หญิง
- 2. อายุ 17-19 ปี 20-22 ปี 23-25 ปี 25 ปีขึ้นไป
- 3. ระดับชั้นปีการศึกษา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4
- 4. คณะที่พำนักกำลังศึกษา คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะอื่น ในระดับนี้
- 5. จำนวนวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในคณะ 1 วิชา 2 วิชา 3 วิชา มากกว่า 4 วิชา
- 6. สาขาวิชาที่ทางลงทะเบียนเรียน สาขาวิชาสังคมศาสตร์ สาขาวิชา สาขาวิชาภาษา สาขาวิชา
- (เคยได้กว่า 1 ข้อ) มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชานันทนาการ
- และกรณีโรงแรม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีคะแนน ในการให้บริการ
1. หลักสูตรและเนื้อหาวิชา						
1.1 หลักสูตรตรงกับความต้องการของท่าน						
1.2 หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบัน						
1.3 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้						
1.4 หลักสูตรที่เรียนในภาควิชาสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป						
1.5 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร						
1.6 ปริมาณเนื้อหาวิชาตลอดหลักสูตรมีความเหมาะสม						
1.7 เนื้อหาวิชาภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความสอดคล้องกัน						
1.8 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับแนวความคิดด้านคุณธรรมและจริยธรรม						
1.9 เนื้อหาวิชาสามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน						
1.10 เนื้อหาวิชาควรจะได้มีการปรับปรุง						

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มีข้อมูล ในการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำและอาจารย์ประจำคณะ						
2.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการวิชาการได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา						
2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องคอมพิวเตอร์ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา						
2.3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา						
2.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำห้องศูนย์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง(ห้องSALLC)ได้ให้คำแนะนำและความสะดวกแก่นักศึกษา						
2.5 อาจารย์ประจำสาขาวิชามีมิตรไมตรีที่ดี มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา						
3. สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ประจำห้องเรียน						
3.1 ความเหมาะสมของนักศึกษาต่อขนาดห้องเรียน						
3.2 ความเหมาะสมของห้องต่อลักษณะการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา						
3.3 ห้องเรียนมีเสียงรบกวนจากภายนอกไม่ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอน						
3.4 ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเรียนการสอน						
3.5 ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาที่ทันสมัย						
3.6 ระบบปรับอากาศในห้องเรียนมีความเย็นเพียงพอต่อการเรียนการสอน						
3.7 ห้องเรียนมีความสะอาดเรียบร้อย						
3.8 ห้องน้ำมีปริมาณเพียงพอแก่นักศึกษา						
3.9 มีป้ายนิเทศให้ความรู้ด้านการศึกษาเหมาะสมเป็นปัจจุบัน						
3.10 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของคณะฯ มีความสวยงามปลอดภัย เอื้อต่อการเรียนการสอน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและเนื้อหาวิชา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาจารย์ประจำคณะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี

ภาคผนวก ข

การคำนวณหาตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ด้วยสูตรคำนวณของ R.V. Krejcie และ R.W. Morgan อ้างถึงในเพ็ญแข แสงแก้ว (2540 : 63) ดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 NPQ}{e^2 (N - 1) + \chi^2 PQ}$$

- เมื่อ
- n หมายถึง ขนาดของตัวอย่าง
 - χ^2 หมายถึง ค่าไค-สแควร์ที่ degree of freedom เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)
 - N หมายถึง ขนาดของประชากร ซึ่งมีเท่ากับ 18,121 คน
 - P หมายถึง สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ($P = 0.5$)
 - Q หมายถึง $1 - P = 1 - 0.5 = 0.5$
 - e หมายถึง เปอร์เซนต์ของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = .05$)

ดังนั้น

$$n = \frac{(3.841)(18,121)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (18,121 - 1) + (3.841)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{17,400.69025}{46.26025}$$

$$n = 376.147 \approx 376$$