



ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร
ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นางสาวมัทนา โทปุรินทร์	63101010228
นายวิศ มาลายุทธศรี	63101010233
นายสิทธิพงษ์ พละศักดิ์	63101010236
นางสาวปณิตตา ร่วมเจริญชัย	63101010591
นางสาวรัชชา พิมพ์มิล	63101010597
นางสาวเสาวลักษณ์ หมี่ทอง	63101010603
นางสาวอรพินท์ สุกร	63101010604
นายอัมรินทร์ ศรสวรรณ	63101010605

อ.ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ศศิพิมพ์ล ประพินพงศกร

โครงการวิจัยระดับปริญญาตรีนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

รายวิชา สศ 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2565

ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร
ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จัดทำโดย

นางสาวมัทนา โทปุรินทร์	63101010228
นายวิศ มาลายุทธศรี	63101010233
นายสิทธิพงศ์ พละศักดิ์	63101010236
นางสาวปณิตา ร่วมเจริญชัย	63101010591
นางสาววรรษยา พิมพ์มิล	63101010597
นางสาวเสาวลักษณ์ หมี่ทอง	63101010603
นางสาวอรพินท์ สุกร	63101010604
นายอัมรินทร์ ศรสวรรณ	63101010605

อ.ที่ปรึกษา

ผศ.ดร.ศศิพิมพ์ ประพินพงศกร

โครงการวิจัยระดับปริญญาตรีนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต

รายวิชา สศ 301 การวิจัยพื้นฐานสำหรับวิชาชีพสารสนเทศ สาขาสารสนเทศศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 1-4 ปีการศึกษา 2565 วิธีที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ วิธีสุ่มตามสะดวก จำนวน 62 คน และเชิงคุณภาพใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และใช้วิธีการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิพิมล ประพินพงศกร ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ สนับสนุนให้กำลังใจ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิจัยฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ตั้งแต่เริ่มจนสามารถทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง คณะผู้วิจัยขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณนิสิตสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกชั้นปี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและตอบแบบสัมภาษณ์ ทำให้คณะผู้จัดทำได้รับข้อมูลมาจัดทำวิจัย

ขอขอบคุณสมาชิกภายในกลุ่มทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัย คอยช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำแนวทางต่าง ๆ ทำหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่จนวิจัยฉบับนี้ออกมาเสร็จสมบูรณ์

คณะผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง หลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษาให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัย
(ธันวาคม 2565)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	1
ความสำคัญของงานวิจัย.....	1
ขอบเขตของการวิจัย.....	1
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
หลักสูตรสารสนเทศศึกษา มศว.....	4
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง.....	13
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	33
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	33
สรุปผลการวิจัย.....	33
สรุปผลการสัมภาษณ์.....	35
อภิปรายผล.....	36
ข้อเสนอแนะ.....	41
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	45
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
ภาคผนวก ข ภาพการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิจัย.....	51
ภาคผนวก ค ภาพการทำงานร่วมกัน.....	53

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางที่ 1 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี.....	17
2 ตารางที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา.....	17
3 ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน.....	18
4 ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน.....	19
5 ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอน.....	20
6 ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม.....	21
7 ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์.....	22
8 ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน.....	23

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดวิจัย.....	3
2 ภาพประกอบที่ 2 การสัมภาษณ์นิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4.....	52
3 ภาพประกอบที่ 3 การทำงานร่วมกัน.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ ความเข้าใจในการเรียนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นเพื่อการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของนิสิตสาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การรับฟังความคิดเห็นของนิสิตจึงเป็นสิ่งสำคัญอันได้แก่ ความพึงพอใจ ความต้องการ หรืออุปสรรคต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงจัดทำวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ของสาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยนี้ไปจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อส่งต่อให้หลักสูตรนำไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงต่อความต้องการของนิสิตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อด้านต่าง ๆ ในสาขาสารสนเทศศึกษา

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรสาขาสารสนเทศศึกษา และสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงต่อความต้องการของผู้เรียนมากขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อนิสิตในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา
2. นำข้อมูลผลวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้มอบให้หลักสูตรเพื่อพัฒนาหลักสูตร ทำให้คณะอาจารย์ในสาขาวิชาสารสนเทศ รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถออกแบบการเรียนการสอนให้มีความตรงต่อความต้องการของนิสิตได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย คือ นิสิตระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 1-4 โดยวิธีที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือ วิธีสุ่มตามสะดวก จำนวน 62 คน และเชิงคุณภาพใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ : นิสิตระดับปริญญาตรีสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชั้นปีที่ 1 - 4

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนในสาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิยามศัพท์เฉพาะ

หลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษา หมายถึง หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ ระดับปริญญาตรี

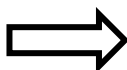
ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนิสิตในทางความชอบที่มีต่อหลักสูตรในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่หลักสูตรที่ทำให้เกิดความชอบเป็นความรู้สึกที่ถึงความต้องการ

ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้ หรือประสงค์จะได้เกี่ยวกับหลักสูตรของนิสิต โดยเมื่อทราบถึงความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรต้องมีการแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ของนิสิต

กรอบแนวคิดการวิจัย

ระดับชั้นปีการศึกษา

- ชั้นปีที่ 1
- ชั้นปีที่ 2
- ชั้นปีที่ 3
- ชั้นปีที่ 4



ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

- ด้านการเรียนการสอน
- ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน
- ด้านอาจารย์ผู้สอน
- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการประชาสัมพันธ์
- ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน
- ด้านโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 หลักสูตรสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตรสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย : หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ภาษาอังกฤษ : Bachelor of Arts Program in Information Studies

ชื่อปริญญาและสาขาวิชา

ภาษาไทยชื่อเต็ม : ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศึกษา) ชื่อย่อ : ศศ.บ. (สารสนเทศศึกษา)

ภาษาอังกฤษชื่อเต็ม : Bachelor of Arts (Information Studies) ชื่อย่อ : B.A.(Information Studies)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บัณฑิตมีความรู้เรื่องการจัดการสารสนเทศในองค์กร และสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้ รวมถึงมีทักษะการรู้สารสนเทศ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

หลักสูตรและสาระรายวิชา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปรับเปลี่ยนมาจากสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ โดยปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ระบบการศึกษาเป็นแบบทวิภาคี โดย ปีการศึกษาหนึ่งแบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา และเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์โลกในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อองค์กรและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข จากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลให้เกิดการแพร่กระจายของเทคโนโลยีในวงกว้าง ซึ่งกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน การทำงาน ธุรกิจ รวมถึงเศรษฐกิจ จำเป็นต้องพัฒนาทักษะให้อยู่รอดในยุค Disruptive Technology ที่มีการเปลี่ยนแปลงจนเกิดผลกระทบอย่างรอบด้าน สารสนเทศมีความหลากหลายและปริมาณเพิ่มมากขึ้น

รวมถึงประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในองค์กรสารสนเทศ เช่น การนำ Artificial Intelligence หรือ ปัญญาประดิษฐ์เข้ามาใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้บริหารจัดการสารสนเทศที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ได้ กำหนดยุทธศาสตร์ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนา ประเทศ จึงต้องเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ มุ่งเน้นการพัฒนาคนทุกช่วงวัย เพื่อให้คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีระเบียบวินัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาศักยภาพคนเพื่อเป็นฐานการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและรองรับตลาดงาน โดยการยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ที่ สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เสริมสร้างบทบาทของสถาบันทางสังคมและทุนทาง วัฒนธรรมในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในสังคม

การเปลี่ยนแปลงรวมทั้งยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ดังกล่าวจะ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่อง การจัดการ สารสนเทศ การบริการสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาหลักสูตรมุ่งเน้นผลิต บัณฑิตที่มีทักษะ การทำงานในวิชาชีพ พร้อมปรับตัว และการจัดการเรียนการสอนให้เข้าถึงการ ทำงานในสภาพแวดล้อมจริง ดังนั้นการออกแบบหลักสูตรจึงใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบโมดูล (Module System) หรือระบบบล็อก (Block System) ซึ่งนิสิตจะได้รับความเชี่ยวชาญที่จะทำการ ฝึกประสบการณ์ในองค์กรสารสนเทศเพื่อผลิตบัณฑิตให้พร้อมทำงานได้ในสถานการณ์จริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบใจ

ปารีชาติ สังข์ขาว (2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลใน ทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่ พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่มาจาก ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทุกธุรกิจต้องการ หากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ก็ย่อม เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี ดังนั้นการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและการ สร้างบริการที่เกิดตามความคาดหวังของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการสร้างคุณภาพในการบริการหรือการ บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดี

อารี พันธุ์ณี (2546) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไป ตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือ

เป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ฉันทวิวัฒน์ ไทยเจริญ (2561) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเช่น ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของข้อมูลการใช้งานหน้าจอและรูปแบบเว็บไซต์ขั้นตอนในการให้บริการและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหาก ความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

สายจิตร์ สิงหเสนี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะว่าความเจริญก้าวหน้าของการบริการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่ง

เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นสินค้าหรือบริการ โดยความพึงพอใจนี้มีทั้งด้านบวกและด้านลบ เมื่อสิ่งนั้นตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล

ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกชอบและพึงพอใจ และถ้าหากเมื่อใดความต้องการนั้นลดลงหรือสินค้าและบริการนั้นไม่ตอบสนองความต้องการแล้วอาจเป็นเหตุให้ความพึงพอใจของบุคคลลดลงได้

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี Shelli (1995) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุเทพ (2541) อ่างโน พรพิมล คงฉิม (2554) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ชริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Thomas, J.O., & S.W. (1995) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความหมายของความต้องการ

กังวล เทียนกัณฑ์เทศน์ (2542) ให้ความหมายของ “ความต้องการ” ว่าหมายถึง ลักษณะทางธรรมชาติของมนุษย์ทั่วไป ประสงค์ให้มีให้เป็นไปตามธรรมชาติ เช่น การต้องการหายใจ ต้องการรักหรือถูกรัก เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะทางธรรมชาติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของ “ความต้องการ” ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใครได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดความขาดสมดุลเนื่องจากมีสิ่งรบกวนมากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่ง ต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนใหม่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

พงศ์ หรดาล (2540) ให้ความหมายของ “ความต้องการ” ว่าหมายถึง การขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกาย และสภาพแวดล้อมภายนอก

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ให้ความหมายของ “ความต้องการ” ว่าหมายถึง สภาพขาดแคลนซึ่งเกิดขึ้นเมื่อใดก็ตามที่ไม่มี ความสมดุลทางสรีระหรือทางใจ เช่น เราคอแห้ง เนื่องจากการพูดมาก เนื้อเยื่อในลำคอขาดน้ำ เราารู้สึกกระหายน้ำขึ้นมาทันที หรือเรารู้สึกต้องการอาหาร (หิว) ก็เพราะเกิดจากความขาดแคลนน้ำตาลในกระแสโลหิต เป็นต้น

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการหมายถึง สภาพขาดสมดุลในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวบุคคล ที่เป็นไปตามประสงค์ตามธรรมชาติ และเมื่อความต้องการเหล่านั้นได้ถูกสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ความต้องการเหล่านั้นจะลดลง หรือไม่ก็จะถูกทดแทนด้วยความต้องการใหม่ เพื่อทำให้เกิดความสมดุลทั้งด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

Maslow (1943) ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับชั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ หลักของทฤษฎีนี้ มีว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับชั้นได้ 5 ชั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมา หลังได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ของร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัวและจากการทำร้ายจิตใจ
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการได้รับความสนใจจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตน อย่างเต็มที่และความสมปรารถนา

Maslow อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการชั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควร แล้วความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน ทฤษฎีความต้องการสามประการ (Three-needs theory) เสนอโดย David McClelland McClelland นักวิชาการท่านนี้มี ความคิดว่า ในที่ทำงานนั้นมีแรงจูงใจหรือความต้องการอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง พลังผลักดันที่ ต้องการแสดงออกถึงความดีเด่น ความต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จได้ดีกว่าคนอื่นหรือดีกว่า มาตรฐานทั่วไป ความมุ่งมั่นพยายามต่อสู้ฝ่าฟันเพื่อความสำเร็จ คนที่มีความต้องการแบบนี้ 12 เป็นคนที่ปรารถนาจะทำอะไรให้ได้ดีกว่าคนอื่น เป็นคนที่ถือว่างานเป็นเรื่องที่ท้าทาย และเป็นคนที่ รับผิดชอบต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวต่อการทำงานของตน
2. ความต้องการที่จะมีอำนาจ (Power) หมายถึงความต้องการที่จะมีอิทธิพลและเข้าไปควบคุมกำกับคนอื่นให้กระทำตามที่ตนต้องการ คนพวกนี้ชอบทำตัวเป็นคนคุมเกมชอบมีอำนาจ ชอบศักดิ์ศรีมากกว่าที่จะให้ความสำคัญต่อการทำงานที่ดี และชอบทำงานในลักษณะที่แข่งขันกับคนอื่น
3. ความต้องการที่จะผูกพัน (Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบ และเป็นมิตรด้วย คนพวกนี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและร่วมมือกันทำงาน

ความต้องการทั่วไปของมนุษย์แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physical needs) ซึ่งได้แก่

- 1.1 อาหาร
- 1.2 ที่อยู่อาศัย รวมทั้งการพักผ่อนและการให้ความอบอุ่น
- 1.3 เครื่องนุ่งห่ม
- 1.4 ยารักษาโรค
- 1.5 ความต้องการทางเพศ
- 1.6 การเคลื่อนไหวของร่างกายและการขับถ่าย

2. ความต้องการทางจิตใจ (Psychological needs) ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นภายหลังและความต้องการนี้บางทีก็ซ่อนตัวอยู่หรือบางอย่างก็แสดงอาการออกมาอย่างชัดเจน ได้แก่

- 2.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึงความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงของชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและอบอุ่นใจ
- 2.2 การยกย่องนับถือ (Recognition) เป็นความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จและการที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น หรือต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตัวเองมีความสำคัญ
- 2.3 การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging) เป็นความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกรวมอยู่ด้วย หรือต้องการเข้าพวกเข้าหมู่และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- 2.4 โอกาสก้าวหน้า (Opportunity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบและสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

อุทุมพร วัลยฉลาด และ วันทนีย์ โพธิ์กลาง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะสังคมแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา คือด้านการนำความรู้ไปใช้กับการทำงาน ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ด้านเนื้อหาวิชาของหลักสูตร และด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ตามลำดับ การวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ แขนงวิชา การสอบเข้าศึกษา และเกรดเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรนั้น พบว่า บัณฑิตเพศชายมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวกมากกว่าบัณฑิตเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอีก 5 ด้าน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบด้วยตัวแปรแขนงวิชา การเลือกสอบเข้าศึกษา และเกรดเฉลี่ยสะสมตลอดหลักสูตรนั้น บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ทั้ง 6 ด้านที่ไม่ต่างกัน

เกษมณี การ์รินทร์ และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มี ต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง ผู้ปกครองมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา ตอนปลาย มีอาชีพเกษตรกร ระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมา คือ รายได้ 10,001- 15,000 บาท และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร ในด้านรายวิชาในหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การจัดการเรียนการสอน ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมโครงการของ สาขาวิชา การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และการสนับสนุนการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า ปัจจัยแต่ละด้านมีผลต่อ (3) ความพึงพอใจของนักศึกษา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสถาบันการศึกษา ควรมีการ พัฒนาและปรับปรุงห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียนให้พร้อมและมีความทันสมัย เหมาะกับสภาวะการณ์ ในยุคปัจจุบัน คณาจารย์ในหลักสูตรควรให้ความสำคัญแก่นักศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดทั้งการ สรรหาคณาจารย์ในหลักสูตรให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

สุทิตา สงวนสัง และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตและอัตลักษณ์ของบัณฑิต หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท ปีการศึกษา 2558 ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.91, SD = 0.60) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม (\bar{X} = 4.15, SD = 0.63) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ (\bar{X} = 3.94, SD = 0.64) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านทักษะทางปัญญา (\bar{X} = 3.58, SD = 0.53) สำหรับอัตลักษณ์ของบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87, SD = 0.64) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการ ให้บริการด้วยใจ (\bar{X} = 4.17, SD = 0.66) รองลงมาคือ ด้านการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม (\bar{X} = 3.91, SD = 0.54) ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการใช้ภูมิปัญญา (\bar{X} = 3.64, SD = 0.57) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับวิธีการจัดการ เรียนการสอน หรือกิจกรรมพัฒนาทักษะนักศึกษาโดยมุ่งเน้นให้คิดวิเคราะห์ เช่น การสอนแบบสืบเสาะ การสอนแบบ สร้างสรรค์ และบูรณาการการใช้ภูมิปัญญาในการจัดการเรียนการสอน

เกศรินทร์ โกลบาป (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการจำเป็นของนิสิตชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพามีระดับความต้องการจำเป็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการจำเป็นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้อ ด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านบริการให้คำปรึกษา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และด้านการจัดโครงการเพื่อพัฒนา ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. การเปรียบเทียบระดับความต้องการจำเป็นของนิสิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

พบว่า เพศ ของนิสิต เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของระดับความต้องการจำเป็นของนิสิต ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับ ความต้องการจำเป็นของนิสิต ได้แก่ ภูมิลำเนาของนิสิต และสาขาวิชาที่ศึกษา

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตรศศ.บ. สาารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าคือ การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2565 โดยวิธีที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือ วิธีสุ่มตามสะดวก จำนวน 62 คน และเชิงคุณภาพใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม Google Forms แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตรศศ.บ.สารสนเทศศึกษา มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อหลักสูตรศศ.บ.สารสนเทศศึกษา และมีการดำเนิน สร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาและสำรวจหลักสูตรในด้านต่าง ๆ เพื่อเลือกประเด็นที่จะนำมาใช้ในการสอบถามความพึงพอใจของนิสิต
3. จัดทำแบบสอบถามนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้แบบทดสอบมีความครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข มาจัดทำเป็นเครื่องมือแบบสอบถามใน Google Forms
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

เชิงคุณภาพ

มีการดำเนินการสัมภาษณ์ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดหัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์แยกเป็นประเด็นความต้องการในด้านต่าง ๆ
2. นัดวันสัมภาษณ์แก่ผู้ให้สัมภาษณ์
3. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นความต้องการต่าง ๆ และมีการขออนุญาตใช้เครื่องมือประกอบการบันทึกผลคือ โทรศัพท์มือถือ
4. นำผลการสัมภาษณ์ที่ได้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ส่งให้กลุ่มตัวอย่างนิสิตปริญญาตรีสาขาสารสนเทศศึกษา ชั้นปีที่ 1 - 4 ปีการศึกษา 2565 โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จะใช้วิธีการทำแบบสอบถามจำนวน 62 คน และเชิงคุณภาพใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะจงกับนิสิตจำนวนชั้นปีละ 2 คน จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการศึกษา โดยเก็บรวบรวมตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม - 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายข้อมูลและสรุปข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งส่วนที่ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้วัดผลเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

และมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลของ บุญชม ศรีสะอาด (2542) โดยใช้วิธีจำแนกแต่ละช่วงย่อย แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งกำหนดช่วงของระดับคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา (ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวผู้ให้สัมภาษณ์ชั้นปีที่ 1 - 4 ทั้งหมด 8 คน ได้แก่ IS11 – IS42 สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่
 1. ด้านการเรียนการสอน
 2. ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน
 3. ด้านอาจารย์ผู้สอน
 4. ด้านสภาพแวดล้อม
 5. ด้านการประชาสัมพันธ์
 6. ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน
 7. ด้านโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร
3. ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อหลักสูตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิต สาขาวิชา สารสนเทศศึกษา โดยจากแบบสอบถามจำนวน 62 คน และจากกลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (n)	ร้อยละ
ปี 1	16	25.80
ปี 2	15	24.20
ปี 3	20	32.30
ปี 4	11	17.70
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 20 คน (ร้อยละ 32.30)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

1. ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ตารางที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการเรียนการสอน	3.94	0.70	มาก
2. ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน	3.97	0.77	มาก
3. ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.35	0.67	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	3.91	0.88	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.78	0.87	มาก
6. ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน	4.26	0.66	มาก
รวม	4.04	0.76	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.04) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.35) รองลงมา คือ ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.26) และด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =3.97)

2. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน

ด้านการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. รายวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียน	3.90	0.65	มาก
2. รายวิชาเอกเลือกของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียน	3.90	0.72	มาก
3. วิธีการสอนมีความหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาการเรียน	3.87	0.78	มาก
4. การจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์กับรายวิชาในหลักสูตร	4.06	0.65	มาก
ภาพรวมของด้านการเรียนการสอน	3.94	0.70	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในด้านการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่การจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์กับรายวิชาในหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.06$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่รายวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียนกับรายวิชาเอกเลือกของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$) และความพึงพอใจที่วิธีการสอนมีความหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาการเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$)

3. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้เรียน	3.82	0.82	มาก
2. เนื้อหาที่ใช้ประกอบการจัดทำสื่อการเรียนการสอนมีความทันสมัย	4.00	0.79	มาก
3. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา	4.16	0.68	มาก
4. ระดับความยากง่ายของเนื้อหามีความเหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียน	3.90	0.80	มาก
ภาพรวมของด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน	3.97	0.77	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่เนื้อหามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่เนื้อหาที่ใช้ประกอบการจัดทำสื่อการเรียนการสอนมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00$) และความพึงพอใจที่ระดับความยากง่ายของเนื้อหามีความเหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.90$)

4. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอน

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอน

ด้านอาจารย์ผู้สอน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาการสอน	4.34	0.65	มาก
2. อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	4.39	0.66	มาก
3. อาจารย์ผู้สอนคอยสนับสนุนและคอยช่วยเหลือด้านการเรียนให้กับนิสิต	4.55	0.64	มากที่สุด
4. อาจารย์ผู้สอนออกแบบเนื้อหาในการเรียนได้อย่างเหมาะสม ทันสมัย และมีความน่าสนใจ	4.18	0.69	มาก
5. อาจารย์ผู้สอนมีความกระตือรือร้นต่อการสอนในชั้นเรียนทุกครั้ง	4.45	0.59	มาก
6. อาจารย์ผู้สอนมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม แบบฝึกหัด และงานโครงการต่าง ๆ	4.23	0.80	มาก
ภาพรวมของด้านอาจารย์ผู้สอน	4.35	0.67	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่อาจารย์ผู้สอนคอยสนับสนุนและคอยช่วยเหลือด้านการเรียนให้กับนิสิตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่อาจารย์ผู้สอนมีความกระตือรือร้นต่อการสอนในชั้นเรียนทุกครั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$) และความพึงพอใจที่อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$)

5. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ห้องเรียนมีสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน	3.79	0.79	มาก
2. ขนาดของห้องเรียนมีพื้นที่ให้ใช้งานเพียงพอ สะดวกในการทำงาน	3.87	0.88	มาก
3. ห้องเรียนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งาน	4.11	0.81	มาก
4. ห้องเรียนมีการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียน	3.97	0.85	มาก
5. มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศภายในห้องเรียนและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกในการศึกษาให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์ Wi-Fi เป็นต้น	3.82	1.05	มาก
ภาพรวมของด้านสภาพแวดล้อม	3.91	0.88	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.91$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่ห้องเรียนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.11$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่ห้องเรียนมีการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$) และความพึงพอใจที่ขนาดของห้องเรียนมีพื้นที่ให้ใช้งานเพียงพอ สะดวกในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.87$)

6. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอยู่สม่ำเสมอ	3.71	0.84	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมโครงการของหลักสูตรที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าทุกครั้ง	3.92	0.82	มาก
3. นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหลักสูตร เช่น เว็บไซต์, Facebook, Twitter	3.73	0.94	มาก
ภาพรวมของด้านประชาสัมพันธ์	3.78	0.87	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมโครงการของหลักสูตรที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าทุกครั้งอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.92$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหลักสูตร เช่น เว็บไซต์, Facebook, Twitter อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) และความพึงพอใจที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอยู่สม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71$)

7. ข้อมูลความพึงพอใจในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. เกณฑ์การวัดผลและประเมินผลมีความชัดเจนและแจ้งนิตอย่างครบถ้วน	4.26	0.68	มาก
2. การวัดผลและประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและแจ้งไว้	4.27	0.66	มาก
3. วิธีการวัดผลและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน	4.26	0.65	มาก
ภาพรวมของด้านด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน	4.26	0.66	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่การวัดผลและประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและแจ้งไว้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจที่เกณฑ์การวัดผลและประเมินผลมีความชัดเจนและแจ้งนิตอย่างครบถ้วนกับวิธีการวัดผลและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$)

วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อสาขาสารสนเทศศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

ด้านการเรียนการสอน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมระหว่างการเรียนการสอน เพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในชั้นเรียน ต่อมา คือ อยากให้มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ เพราะการเรียนออนไลน์ช่วยให้นิสิตสามารถมีสมาธิกับการเรียนมากขึ้น ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้มีพวกกิจกรรมกลุ่มเยอะ ๆ เพราะจะได้ไม่เบื่อครับ อย่างบางวิชาที่มีเกมให้เล่นแล้วนะครับแต่ก็อยากให้เพิ่มอีก” (IS1_1)

“อยากให้เพิ่มกิจกรรมตอนเรียนเยอะ ๆ เพราะเรียนอย่างเดียวทำให้เบื่อกะ” (IS1_2)

“สำหรับผมอยากให้มีเกมหรือกิจกรรมอื่น ๆ ให้เล่นระหว่างเรียนครับ อยากให้รูปแบบของการเรียนการสอนเน้นมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนมากกว่าเดิม ก็คืออาจจะนำเนื้อหาที่เรียนใน

คาบมาทำเป็นเกมเสริมความรู้ก็ได้ครับ จะได้ทำให้ผู้เรียนจดจำเนื้อหาการเรียนได้ดีมากขึ้น” (IS3_1)

“อยากไปเรียนที่มหาวิทยาลัยมากกว่าออนไลน์ครับ แต่อาจารย์ส่วนใหญ่ชอบสอนออนไลน์ ทำให้ตอนเรียนไม่ค่อยมีสมาธิครับไม่ค่อยได้โต้ตอบกับอาจารย์เหมือนตอนเรียนในห้อง แล้วก็ทำให้เรียนได้ไม่ค่อยรู้เรื่องด้วยครับ” (IS2_1)

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้เนื้อหาสื่อการเรียนมีความสอดคล้องกับวิชาที่สอน และต้องการให้มีความละเอียดชัดเจน เพราะบางรายวิชามีเนื้อหาในสื่อน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต อีกทั้งยังต้องการให้มีการเพิ่มตัวอย่างในแต่ละบทเรียน นอกจากนี้ยังต้องการโปรแกรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำมาใช้ประกอบการเรียนในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รวมถึงยังต้องการให้โปรแกรม ที่นำมาใช้สามารถรองรับได้ทุกระบบปฏิบัติการ ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางวิชาอะครับพวกสไลด์ที่ใช้เรียนมีเยอะเกินไป เยอะแบบมาก ๆ แล้วก็ยังมีพวกบาง สไลด์เนื้อหาแน่นเกินไป ทำให้อ่านยังไม่ทันเข้าใจก็จบหน้านั้นแล้วครับ ก็คืออยากให้เนื้อหา มันพอดีครับไม่เยอะเกินไปแบบอ่านแล้วเข้าใจประมาณนี้อะครับ” (IS1_1)

“อยากให้เนื้อหาในสไลด์มันละเอียดขึ้นอะค่ะ คือบางครั้งต้องไปหาอ่านเพิ่มเอาจาก ในเน็ตค่ะ แล้วก็อยากให้มีตัวอย่างของแต่ละบทเรียนด้วย เพราะเวลาจะกลับมาทวนหรือ มาดูวิธีทำพวกเขียนโค้ดก็อ่านแล้วไม่เข้าใจค่ะแบบมันน้อยค่ะ” (IS1_2)

“บางรายวิชาใช้เนื้อหาแล้วก็พวกรูปแบบสไลด์ที่ไม่ค่อยทันสมัย แล้วก็เนื้อหาเก่า ครับ สไลด์ที่ใช้สอนไม่ค่อยได้ช่วยให้เข้าใจหรือใช้สอบได้ครับแบบว่าเนื้อหามันไม่ค่อย ละเอียด เพราะบางวิชาเอาแค่คีเวิร์ดมาใส่ ผมคิดว่าเราควรจะอ่านแล้วเข้าใจจากสไลด์นั้น ๆ เลย ทำให้ต้องไปหาอ่านเพิ่มเติมเองเลยอยากให้ปรับตรงนี้ครับ” (IS2_1)

“อยากให้ปรับเปลี่ยนสื่อพวกสไลด์ในการสอนให้มันทันสมัยมากขึ้นค่ะ เพราะว่าบาง รายวิชาสื่อคือค่อนข้างเก่าแล้ว ทำให้รู้สึกไม่น่าสนใจแล้วก็ไม่อยากเรียนเลยค่ะ คิดว่าถ้าปรับ ตรงนี้ได้จะทำให้ นิสิตให้ความสนใจแล้วก็กระตือรือร้นที่อยากจะเรียนมากขึ้นค่ะ” (IS2_2)

“อยากให้เนื้อหาที่มีความละเอียดชัดเจนขึ้นครับ และก็อาจารย์ควรจัดเตรียมเนื้อหาให้สอดคล้องกับรายวิชาที่สอนครับ” (IS3_1)

“อยากให้บางรายวิชามีการทำสื่อการเรียนการสอนให้มีเนื้อหามากกว่าเดิมครับ เพราะว่าบางวิชาทำเนื้อหาสไลด์ที่มีสอนน้อยมากครับ ดูแล้วไม่เข้าใจคือบางครั้งเนื้อหานั้นน้อยจนแบบว่าถ้าอยากรู้ตรงไหนเพิ่มเติมเราต้องไปค้นคว้าเอาเอง แล้วก็บางวิชามีการยกตัวอย่างในสไลด์น้อยมากครับ อยากให้อาจารย์ยกตัวอย่างเวลาสอนให้มากขึ้นด้วย เพราะเวลาทำการบ้านจะได้ทำได้ แล้วก็อยากให้บางรายวิชาที่ต้องลงโปรแกรมในอุปกรณ์ของผู้เรียน อยากให้อาจารย์หาโปรแกรมที่สามารถลงได้ในระบบ MAC/OS ด้วย เพราะมีการเรียนออนไลน์มากขึ้น อยากให้ปรับให้เหมาะกับนิสิตที่มีอุปกรณ์การเรียนที่แตกต่างกันครับ” (IS3_2)

“ก็อยากให้มีการปรับเนื้อหาหรือว่าทำสไลด์ที่เอามาสอนให้มันดีขึ้นค่ะ” (IS4_1)

ด้านอาจารย์ผู้สอน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้อาจารย์ผู้สอนปรับการอธิบายเนื้อหาในชั้นเรียนให้ช้าลงกว่าเดิม อีกทั้งต้องการให้อาจารย์ผู้สอนมีการมอบหมายงานให้ตรงกับเนื้อหาการเรียนการสอนและมีการอธิบายอย่างชัดเจน รวมไปถึงต้องการให้เพิ่มอาจารย์ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอนและอาจารย์พิเศษเฉพาะทาง สุดท้าย คือ ต้องการให้อาจารย์ผู้สอนกำหนดเวลาการเข้าสอนนิติตอย่างแน่นอน ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้อาจารย์กำหนดเวลาแบบชัดเจนครับ อาจารย์บางคนเขามาสอนแทนกัน ตอนช่วงระหว่างเทอมแล้วเวลามันก็ไม่ตรงกัน คนแรกคนนัด 9 โมง คนที่สองนัด 9 โมงครึ่ง” (IS1_1)

“อาจารย์ชอบสั่งงานที่ไม่เคยสอนให้ทำซึ่งหนูทำไม่ได้ค่ะ ทำให้ต้องไปหาวิธีทำในเน็ต อยากให้ตอนอาจารย์สอน สอนให้ช้าลงค่ะ บางครั้งคือตามไม่ทันเลย แล้วก็อธิบายงานที่สั่งให้ชัดเจนด้วยค่ะ” (IS1_2)

“อยากให้อาจารย์ปรับเปลี่ยนวิธีการสอนครับ เพราะบางรายวิชาอาจารย์สอนได้ไม่น่าสนใจเท่าไร เลยอยากให้ปรับวิธีสอนที่คิดว่านิสิตจะมีความกระตือรือร้นหรือสนใจอยากเรียนมากขึ้นครับ” (IS2_1)

“มีอาจารย์บางคนยังประมาณว่าถ่ายทอดเรื่องที่สอนออกมาให้นิสิตยังไม่ได้เท่าไรหรอก เลยต้องการให้อาจารย์มีการปรับตรงนี้ แล้วก็อยากให้อาจารย์มีการยกตัวอย่างประกอบตอนสอนเยอะ ๆ ค่ะ เพราะทำให้นิสิตเข้าใจมากขึ้น ตอนสั่งงานก็อยากให้อาจารย์สั่งให้ละเอียดและชัดเจนค่ะ” (IS2_2)

“อยากให้มีอาจารย์มีเพียงพอต่อรายวิชา แบบอยากให้มีอาจารย์เยอะ ๆ แล้วก็อยากให้อาจารย์มีการจัดตารางก่อนมาสอนแบบว่าไม่ให้ตารางมันชนกันกับเวลาเรียนของนิสิต แบบว่าว่าฐานะของเขากับเรื่องเรียน ควรจะลือคไปเลยว่า ถ้าอาจารย์รู้ว่าวันไหนมีฐานะก็บอกนิสิตมาเลย ไม่ต้องบอกกะทันหัน” (IS3_1)

“อยากให้มีเพิ่มอาจารย์ผู้สอน เพราะว่าอาจารย์ผู้สอนขาดแคลน คิดว่าถ้าอาจารย์มีมากกว่านี้ น่าจะเพียงพอกับการเรียน อาจารย์จะได้ไม่สอนทับซ้อนกันหลาย ๆ รายวิชา แล้วก็อยากให้มีเพิ่มอาจารย์ที่มีความเฉพาะด้านนั้น ๆ มาสอนให้มากขึ้น” (IS3_2)

“อยากให้มีเพิ่มอาจารย์ผู้สอนนะ ก็คืออาจารย์ผู้สอนมีน้อยเกินไป น้อยแบบน้อยมาก อาจารย์แต่ละคนต้องมาสอนหลายวิชามาก ก็เลยอยากให้มีเพิ่มอาจารย์ใหม่ ๆ ที่เก่ง มีประสบการณ์ กับรายวิชานั้น ๆ มาเลย แล้วก็อยากให้อาจารย์สั่งงาน แบบที่อาจารย์ได้สอนมาแล้วในคาบ เพราะว่าพวกที่เคยเจออาจารย์บางคนสั่งงานแบบที่ไม่ได้สอนมาเลย ก็เลยทำไม่ได้ พวกที่ก็เลยไปหาข้อมูลเพิ่มเติมเอาเอง” (IS4_1)

“อยากให้มีอาจารย์พิเศษ อาจารย์ภายนอกที่เฉพาะทางเข้ามาสอนให้มากขึ้น ถ้าได้อาจารย์ที่เข้ามามีความรู้แบบเชี่ยวชาญเข้ามาสอนเพิ่มน่าจะดีมาก เพราะมันจะเอาไปใช้ในการทำงานได้จริง” (IS4_2)

ด้านสภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และสามารถใช้งานได้ทุกเครื่อง อีกทั้งยังต้องการให้สภาพแวดล้อมในห้องเรียนมีความเหมาะสมมากขึ้น เช่น ต้องการให้มีเก้าอี้ใหม่ ห้องเรียนสะอาด ไม่มีเสียงรบกวนขณะเรียน อีกทั้งยังต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ที่อาคารมนุษยศาสตร์ใหม่ รวมถึงมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อาคารมนุษยศาสตร์ใหม่ด้วยเช่นกัน ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ห้องคอมพิวเตอร์สะอาดครับ แล้วก็คอมพิวเตอร์ครบ ๆ ให้มันพอกับจำนวนคน มีอุปกรณ์ใหม่ ๆ พวกเมาส์ คีย์บอร์ด แผ่นรองเมาส์ แล้วก็อยากไปเรียนที่ตึกใหม่ เยอะ ๆ ด้วยครับ” (IS1_1)

“อยากให้คอมพิวเตอร์ใช้ได้ทุกเครื่องค่ะ เพราะบางเครื่องใช้บางโปรแกรมไม่ได้ ตอนสอบพวกเพื่อน ๆ บางคนต้องเอาโน้ตบุ๊กของตัวเองมาสอบ แล้วอยากให้เครื่องมันพอดีจำนวนคนค่ะ พวกเสียงก่อสร้างอยากให้เลือกเวลาในการทำเพราะมันรบกวนเวลาเรียนมากค่ะ” (IS1_2)

“ส่วนตัวผมคิดว่าพวกโต๊ะ เก้าอี้ มันโอเคแล้วผมพอใจ แต่อย่างคอมพิวเตอร์บางเครื่องมันใช้งานไม่ได้ทำให้เพื่อนบางคนในห้องต้องพกโน้ตบุ๊กของตัวเองมาเรียน คือบางคนเขาก็อยากใช้เครื่องที่สาขามีให้นะครับแต่มันใช้ไม่ได้ครับ แล้วก็อยากให้หลักสูตรมีโน้ตบุ๊กให้สามารถยืมเรียนได้ครับเพราะว่าบางคนถ้าไม่มาที่มหาวิทยาลัยก็ไม่สามารถทำงานได้ครับ ส่วนได้ตึกจะมีก่อสร้างใหม่ครับคือเสียงมันค่อนข้างรบกวนเวลาเรียนมากเลยทำให้ไม่มีสมาธิครับ” (IS21)

“อยากให้ลดการก่อสร้างตึกตอนช่วงเรียนค่ะ เพราะว่าเสียงรบกวนขณะเรียนมากเกินไป” (IS2_2)

“อยากให้ห้องเรียนอย่างเช่นห้องคอมเนี่ยแบบคอมทุกตัวสามารถใช้ได้ให้มันเพียงพอต่อนิสิตอะ แล้วก็เสียงรบกวนจากข้างล่างตึกมนุษย์อะที่มีการซ่อมแซม ถ้าเขารู้ว่านิสิตมีเรียนอะ ก็อยากให้เขาแบบอย่าเพิ่งมีการก่อสร้าง แบบอยากให้ดูเวลาเลิกเรียนของนิสิตก่อนเช่น ถ้านิสิตเลิก 11 โมง ก็ค่อยซ่อมแซมต่อตอนนั้น เพราะว่าเสียงมันค่อนข้างดังและรบกวนมาก ทำให้เรียนไม่รู้เรื่อง แล้วก็ต้องการให้มีการเปลี่ยนเก้าอี้กับโต๊ะ เพราะว่าเก้าอี้ที่ใช้เรียนนั้น เวลานั่งเรียนไปนาน ๆ มันทำให้ปวดหลังมาก ๆ ทั้งตอนเรียนแล้วก็ตอนสอบ” (IS3_1)

“อยากให้มีห้องแลปที่ตึกใหม่มาก ๆ เพราะว่าที่ตึกมนุษย์ใหม่ยังไม่มีห้องคอมเลย จริง ๆ ก็มีนะ แต่ว่าเด็กสาขาเราไม่ได้เรียน ก็เลยอยากให้สาขาเราได้ใช้ค่ะ” (IS4_2)

ด้านการประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้การประชาสัมพันธ์มีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลาในทุก ๆ ช่องทางของหลักสูตร เนื้อหาสื่อและ

รูปแบบที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ อีกทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรมีความละเอียดชัดเจนว่าเป็นหลักสูตรที่เรียนเกี่ยวกับอะไร รวมไปถึงมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์บนสื่อออนไลน์ยอดนิยม เช่น Instagram TikTok ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ Twitter ของเอกมีความอัปเดตตลอดค่ะ เพราะว่าหนูเห็นยังเป็นโพสต์ที่นานแล้ว เวลาจะเข้าไปดูว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างก็ไม่มีมีความเคลื่อนไหวเลยคะ แล้วพวกข้อมูลเกี่ยวกับเอกว่าแบบมีเรียนอะไรบ้าง หรือเรียนเกี่ยวกับอะไรก็มีบอกไม่ชัดเจน ตอนแรกหนูคิดว่าไม่มีเรียนเขียนโปรแกรมแต่ก็ต้องมาเจอคะ คิดว่าจะเน้นไปบรรณารักษ์” (IS1_2)

“ผมคิดว่าการประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรดีแล้ว แต่ผมว่ามันสามารถดีได้กว่านี้อีกเลยอยากให้ทางคณะกับทางมหาวิทยาลัยช่วยประชาสัมพันธ์ให้สาขาเป็นที่รู้จักมากกว่านี้ครับ เพราะมีหลายคนเลยที่ไม่รู้ว่าสาขานี้คืออะไรแล้วเรียนเกี่ยวกับอะไร” (IS2_1)

“คือปกติหลักสูตรก็มีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Twitter อยู่แล้ว แต่ว่าอยากให้มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างพวกอินโฟกราฟิก อย่างให้มีสีสัน สะดุดตา ทำให้แบบว่าคนที่เขามาเลื่อนดูหาข้อมูลเนี่ย สนใจหรือไม่ก็แบบเขียนคำพูดแบบว่าดึงดูดชักชวนคนดูว่าสาขานี้เรียนเกี่ยวกับอะไรบ้าง แล้วก็ถ้าตอนนี้มีแอปที่คนใช้บ่อย ๆ อย่าง TikTok ก็อยากให้ทำสื่อพวกคลิป์วิดีโอทำคอนเทนต์เนื้อหาตลก ๆ ก็ได้” (IS3_1)

“ต้องการให้พวก Facebook Twitter มีการอัปเดตข้อมูลอยู่บ่อย ๆ ค่ะ เพราะว่าเหมือนจะไม่ค่อยมีการเคลื่อนไหวอะไรเลย นาน ๆ ทีถึงจะมีโพสต์บ้าง พี่คิดว่าถ้าเราเพิ่มพวกแอปที่มีคนเล่นเยอะ ๆ แบบ TikTok น่าจะมีคนมาสนใจสาขาเรามากขึ้น แล้วก็อยากให้นำเสนอข้อมูลไปเลยว่าเป็นหลักสูตรของเราเรียนเกี่ยวกับอะไรบ้างแบบเจาะลึกไปเลย” (IS4_1)

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้การเก็บคะแนนเน้นจากกิจกรรมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากกว่าคะแนนที่มาจากการสอบปลายภาค อีกทั้งยังต้องการให้อาจารย์มีการแจ้งคะแนนเก็บและคะแนนหลังการสอบทุกครั้ง รวมไปถึงต้องการให้มีการบอกสัดส่วนคะแนนที่ชัดเจนมากขึ้น ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อาจารย์ชอบไม่บอกคะแนนสอบครับ อยากให้มีแจ้งจะได้รู้ว่าต้องขยันเรียนเพิ่มใหม่ประมาณนี้ครับ” (IS1_1)

“อยากให้ตอนเก็บคะแนนเก็บระหว่างเรียนมากกว่าคะแนนตอนสอบค่ะ เพราะว่าจะได้ไม่ต้องไปเครียดกับตอนสอบมาก แล้วก็คิดว่าเก็บคะแนนระหว่างเรียนน่าจะเหนื่อน้อยกว่าแล้วก็จะง่ายกว่าค่ะ” (IS1_2)

“อยากให้เก็บคะแนนที่เน้นเป็นการทำกิจกรรมหรืองานมอบหมาย การบ้าน การมีส่วนร่วมในห้องเรียนมากกว่าคะแนนสอบ แล้วก็อยากให้เก็บคะแนนเป็นกลุ่มมากกว่า เพราะว่าบางทีงานเดียวยากเกินไป แล้วถ้าบางคนมันทำไม่ได้อะ มันจะคะแนนแย่มาก ๆ แล้วก็อยากให้มีการเก็บคะแนนสอบของช่วงกลางภาคมากกว่าปลายภาคอะ แล้วก็อยากให้เวลาที่มีงานโพรเจกต์ใหญ่ๆ แล้ว ไม่อยากให้อาจารย์มีสอบปลายภาค ไม่ก็เก็บคะแนนสอบปลายภาคให้น้อยลงกว่า แล้วก็อยากให้อาจารย์ทุกคนแจ้งคะแนนเก็บ คะแนนสอบทุกครั้งหลังจากที่เราสอบไปแล้ว เพราะว่ามันจะได้เพิ่มความสบายใจของเรา เราจะได้คำนวณคะแนนได้” (IS3_1)

“ก็อาจารย์ส่วนใหญ่เขาก็มีแจ้งบ้าง แต่บางทีก็แจ้งแบบไม่ละเอียด ก็เลยอยากให้อาจารย์แจ้งคะแนนให้มันชัดเจนขึ้น” (IS4_1)

ด้านโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นิสิตผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดโครงการพานิสิตศึกษาดูงานนอกสถานที่โดยเฉพาะที่ห้องสมุดและองค์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องการให้มีการจัดอบรมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพสารสนเทศ เช่น การจัดอบรมภาษาอังกฤษ การจัดอบรมการเขียนโปรแกรม การจัดอบรมการเป็นบรรณารักษ์และการเขียนเรซูเม่ เป็นต้น ดังการให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากไปดูงานบ่อย ๆ แบบออกนอกสถานที่บ่อย ๆ ครับ พวกโครงการอยากให้พาไปดูห้องสมุด หรือบริษัทประมาณเดือนละ 2 ครั้งเพราะตอนไปฝึกงานจะได้เลือกถูก จะได้ว่าตัวเองจะไปที่ไหน มีอบรมภาษาอังกฤษ แล้วก็ฝึกอบรมพวก Microsoft ครับแบบอยากใช้ให้เก่ง ๆ” (IS1_1)

“อยากไปดูห้องสมุดบ่อย ๆ หลาย ๆ ที่ค่ะ มีจัดอบรมเกี่ยวกับพวกห้องสมุดให้ไปทำจริง ๆ ด้วย ก็คืออยากให้เน้นไปห้องสมุดค่ะ เพราะคิดว่าจบไปก็ควรจะได้รู้เกี่ยวกับห้องสมุด

เยอะ ๆ แต่เห็นว่าตอนนี้เหมือนเอกเราจะเน้นเขียนโปรแกรมมากเลยคะประมาณนี้คะ” (IS1_2)

“โครงการผมอยากให้เห็นพานิสิตไปดูงานนอกสถานที่ แบบไปสถานที่ทำงานจริง ๆ เพราะว่าเรียนแต่ในห้องทำให้ไม่ค่อยได้เห็นแนวทางในการทำงานในอนาคตเท่าไรครับ แล้วก็พอได้ไปแล้วน่าจะช่วยให้เราเข้าใจว่าหลักสูตรเราเรียนเกี่ยวกับอะไรและทำงานอะไรได้บ้างครับ” (IS2_1)

“อยากให้พาไปดูงานห้องสมุดแบบทอมึงดู 1-2 ครั้งก็ได้ ไม่ก็แบบว่าอยากให้มีกิจกรรมค่ายหรือโครงการแบบไม่ต้องพักแรมก็ได้ เป็นค่ายอบรมอะไรแบบนี้ แบบเป็นโครงการเกี่ยวกับการสอนการจัดหมวดหมู่หนังสือลงมือปฏิบัติจริง เราจะได้รู้ว่าในห้องสมุดเขามีการทำงานยังไงบ้าง เวลาที่เราไปทำงานจริงจะได้รู้ว่าต้องทำอะไร แล้วก็อยากให้มีโครงการเกี่ยวกับสร้างแอนิเมชัน แบบว่ามีผู้เชี่ยวชาญมาสอน แล้วก็ถ้าตรงไหนที่เราไม่เข้าใจก็สามารถถามมือถามวิทยากรได้ แล้วก็อยากพอกิจกรรมทั้งหมดเป็นแบบออนไลน์ทั้งหมด เพราะว่าทุกคนจะได้มีส่วนร่วมด้วยกัน แล้วก็คิดว่ามันน่าจะสนุกและก็น่าเข้าร่วมมากกว่าจัดแบบออนไลน์ แล้วก็อยากให้ออกโครงการอบรมที่มันเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่มันเกี่ยวกับสาขาของเรา เพราะว่าเวลาอาจารย์บางคนพูดศัพท์พวกนี้ออกมา แต่เราไม่เข้าใจ อยากให้มีการจัดอบรมแล้วก็นำวิทยากรที่สนุก ๆ มาสอน” (IS3_1)

“พี่อยากให้หลักสูตรมีโครงการพวกสอนทำ Portfolio หรือว่าเป็นการอบรมที่เชิญวิทยากรเก่ง ๆ มาการสอนทำเรซูเม่ ก็ได้ เพราะว่าปี 4 เดียวก็ต้องมีฝึกงาน มันก็จำเป็นต้องเอาไปยื่นไปใช้ ก็อยากให้มีพวกการอบรมสอนทำอะไรพวกนี้ นิสิตจะได้ทำเป็น เพราะว่าอีกปีเดียวก็จบไปแล้ว หรือไม่ก็อยากให้มีเชิญคนที่เรียนจบไปแล้ว ให้เขามาบอกเล่าประสบการณ์งานที่ทำก็ได้ว่างานที่หลักสูตรเราทำได้จะมีประมาณไหน จบไปแล้วเอกเราทำอาชีพอะไรต่อได้บ้าง ก็คืออยากให้พอรู้เป็นแนวทางเวลาเรียนจบอะคะ” (IS4_2)

ตอนที่ 3 ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อหลักสูตร

3.1 ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไข

ด้านการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตจะมีปัญหาขณะเรียนในรูปแบบออนไลน์ ปัญหาที่พบได้แก่ อุปกรณ์การเรียนที่ไม่พร้อม อินเทอร์เน็ตไม่เสถียรทำให้การสื่อสารติดขัด ปัญหาอีกส่วนหนึ่ง คือ ในเรื่องของเนื้อหาหลักสูตรไม่มีความสอดคล้องกับชื่อของวิชา และกิจกรรมระหว่างที่มีการเรียนการสอนน้อย ทำให้นิสิตรู้สึกขาดแรงจูงใจ อีกทั้งการเรียนยังเน้นไปที่ทฤษฎีมากเกินไป ปัญหาสุดท้าย คือมีรายวิชาเลือกในหลักสูตรให้เลือกน้อย

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน พบว่า ปัญหาถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของเนื้อหา และส่วนของโปรแกรมที่ใช้ประกอบการเรียน ปัญหาส่วนเนื้อหาคือ ในบางรายวิชามีเนื้อหาการสอนที่คลุมเครือ ทำความเข้าใจได้ยาก และมีเนื้อหาที่ยากเกินไป เนื้อหาที่ใช้ขาดความทันสมัยจึงทำให้ขาดความน่าสนใจ ในบางรายวิชามีเนื้อหาที่คล้ายกันมากทำให้นิสิตมีความรู้สึกว่าได้เรียนเหมือนเดิมซ้ำ ๆ ปัญหาอีกส่วนหนึ่ง คือ ในบางรายวิชามีการนำโปรแกรมมาใช้ประกอบการสอน ซึ่งในบางครั้งโปรแกรมนั้น ๆ มีขนาดพื้นที่ที่ใหญ่เกินไป ทำให้คอมพิวเตอร์ของนิสิตไม่สามารถรองรับได้และเมื่อไปใช้บริการที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พบว่าไม่มีโปรแกรมให้ใช้ต้องดาวน์โหลดและติดตั้งด้วยตนเอง

ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในการเรียนค่อนข้างรวดเร็ว มีการยกตัวอย่างเนื้อหาการเรียนน้อยเกินไป และไม่ค่อยมีการเฉลยแบบฝึกหัดหรือเฉลยแบบฝึกหัดไม่ละเอียดมากพอ ทำให้นิสิตไม่ได้รับคำตอบจากการทำแบบฝึกหัดที่ถูกต้อง อีกทั้งยังพบว่าอาจารย์มอบหมายงานพร้อมกันหลายวิชาในเวลาเดียวกัน ทำให้นิสิตต้องจัดการบริหารเวลาในการทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันจนนำไปสู่ความเครียด รวมไปถึงยังพบว่าอาจารย์ผู้สอนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการสอน ทำให้อาจารย์บางท่านต้องมาสอนในรายวิชาที่ไม่ถนัด จนเป็นเหตุทำให้นิสิตไม่ได้รับความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากพอ เป็นต้น

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ คือ คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในชั้นเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเครื่องที่ชำรุดหรือไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมที่ใช้สำหรับการเรียนอยู่หลายเครื่อง ซึ่งทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกสบาย และต้องนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้ประกอบในการเรียนหรือการสอบแทน

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านการเรียนการสอน พบว่า ในด้านนี้นิสิตมีข้อเสนอแนะที่สามารถแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนแรก คือ เกี่ยวกับกิจกรรมต้องการให้ในการเรียนการสอนมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมทักษะในการทำงานในอนาคตได้ มีการสอนซ่อมและ วิธีถนอมรักษาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่ต้องลงมือปฏิบัติจริง เพื่อลดการเรียนแบบทฤษฎี ส่วนต่อมาคือในเรื่องของรายวิชา นิสิตมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการเพิ่มรายวิชาใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในอนาคัดได้ และเพิ่มวิชาที่เน้นเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูล หรือคอมพิวเตอร์ ส่วนถัดมาจะเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดตารางเรียนว่าไม่ควรนำวิชาที่หนักมาเรียนชนกัน และปรับเวลาเรียนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ไม่นานและไม่เร็วจนเกินไป ส่วนสุดท้าย คือ เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและสถานที่การเรียนว่าควรที่จะจัดการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ โดยเฉพาะรายวิชาที่ยากและมีการให้เหตุผลว่า การเรียนในชั้นเรียนสามารถถามอาจารย์ได้สะดวกและทำให้การเรียนมีประสิทธิภาพมากกว่า อีกทั้งนิตินิสิตยังมี

ความต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนที่อาคารมนุษยศาสตร์ใหม่สำหรับนิสิตบางชั้นปีที่ไม่มีโอกาสได้เรียน

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน พบว่า ในด้านนี้ภาพรวมของข้อเสนอแนะ คือ เนื้อหาและสื่อที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนในหลักสูตรควรมีความทันสมัย ทำให้น่าสนใจ และทำให้เนื้อหาสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเนื้อหาควรเน้นให้สามารถนำไปประกอบอาชีพในอนาคตได้ รวมถึงความยากง่ายของเนื้อหา ควรมีความพอดีไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป และข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ควรมีการเพิ่มเนื้อหาและเทคนิคของการ Coding ให้มากขึ้น

ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ในด้านนี้นิสิตมีข้อเสนอแนะ คือ อาจารย์ผู้สอนควรมีการทบทวนเนื้อหาเดิม ก่อนเริ่มเรียนเนื้อหาใหม่ทุกครั้ง เพื่อเป็นการตรวจสอบว่านิสิตมีความเข้าใจในบทเรียน และพร้อมที่จะเรียนรู้เนื้อหาใหม่ หากเนื้อหาส่วนใดที่นิสิตยังไม่เข้าใจ อาจารย์ควรช่วยทบทวนและอธิบายให้ชัดเจนอีกครั้ง อีกทั้งหลักสูตรควรเพิ่มอาจารย์ผู้สอนให้เพียงพอกับรายวิชาในหลักสูตรและตรงตามความถนัดของอาจารย์ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ อาจารย์ผู้สอนควรลดภาระงานในช่วงของการสอบ

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ข้อเสนอแนะในด้านนี้ คือ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ควรมีการทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อยู่อย่างสม่ำเสมอ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรมีความทันสมัย สามารถใช้งานและรองรับการติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนได้ทุกโปรแกรม

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อเสนอแนะในด้านนี้ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้เป็นที่รู้จักเพิ่มขึ้นและควรมีการสร้างสรรคสื่อให้มีเนื้อหาที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย และเป็นปัจจุบัน

ด้านความต้องการอื่น ๆ พบว่า ข้อเสนอแนะในด้านนี้ คือ ควรมีกิจกรรมเวิร์กชอปฝึกปฏิบัติ เสริมความรู้เกี่ยวกับทางด้านบรรณารักษ์และโปรแกรมการเขียนโค้ดต่าง ๆ เช่น การฝึกจำลองเป็นบรรณารักษ์ การเป็นโปรแกรมเมอร์ โดยมีการเชิญอาจารย์พิเศษผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ มาเป็นผู้ให้ความรู้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีของนิสิต

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 20 คน (ร้อยละ 32.30) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 16 คน (ร้อยละ 25.80) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 15 คน (ร้อยละ 24.20) และชั้นปีที่ 4 จำนวน 11 คน (ร้อยละ 17.70) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนอยู่ในระดับมาก และด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก

ด้านการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์กับรายวิชาในหลักสูตรอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รายวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียนกับรายวิชาเอกเลือกของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่วิธีการสอนมีความหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาการเรียนอยู่ในระดับมาก

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เนื้อหาที่ใช้ประกอบการ

จัดทำสื่อการเรียนการสอนมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก และระดับความยากง่ายของเนื้อหา มีความเหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียนอยู่ในระดับมาก

ด้านอาจารย์ผู้สอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาจารย์ผู้สอนคอยสนับสนุนและคอยช่วยเหลือด้านการเรียนให้กับนิสิตอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นต่อการสอนในชั้นเรียนทุกครั้งอยู่ในระดับมาก และมีความรู้ในเนื้อหารายวิชาที่สอนเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ห้องเรียนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนอยู่ในระดับมาก และขนาดของห้องเรียนมีพื้นที่ให้ใช้งานเพียงพอ สะดวกในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมโครงการของหลักสูตรที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าทุกครั้งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหลักสูตร เช่น เว็บไซต์, Facebook, Twitter อยู่ในระดับมาก และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอยู่เสมออยู่ในระดับมาก

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การวัดผลและประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและแจ้งไว้อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เกณฑ์การวัดผลและประเมินผลมีความชัดเจนและแจ้งนิสิตอย่างครบถ้วนกับวิธีการวัดผลและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการสัมภาษณ์

ด้านการเรียนการสอน

นิสิตต้องการให้มีการจัดกิจกรรมระหว่างการเรียนการสอน เพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันในชั้นเรียน ต่อมาคืออยากให้มีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ เพราะการเรียนออนไลน์ช่วยให้นิสิตสามารถมีสมาธิกับการเรียนมากขึ้น

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน

นิสิตต้องการให้เนื้อหาสื่อการเรียนมีความสอดคล้องกับวิชาที่สอน และต้องการให้มีความละเอียดชัดเจน เพราะบางรายวิชามีเนื้อหาในสื่อน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต อีกทั้งยังต้องการให้มีการเพิ่มตัวอย่างในแต่ละบทเรียน นอกจากนี้ยังต้องการโปรแกรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำมาใช้ประกอบการเรียนในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รวมถึงยังต้องการให้โปรแกรมที่นำมาใช้สามารถรองรับได้ทุกระบบปฏิบัติการ

ด้านอาจารย์ผู้สอน

นิสิตต้องการให้อาจารย์ผู้สอนปรับการอธิบายเนื้อหาในชั้นเรียนให้ช้าลงกว่าเดิม อีกทั้งยังต้องการให้อาจารย์ผู้สอนมีการมอบหมายงานให้ตรงกับเนื้อหาการเรียนการสอนและมีการอธิบายอย่างชัดเจน รวมไปถึงต้องการให้เพิ่มอาจารย์ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาที่สอนและอาจารย์พิเศษเฉพาะทาง สุดท้ายคือต้องการให้อาจารย์ผู้สอนกำหนดเวลาการเข้าสอนนิสิตอย่างแน่นอน

ด้านสภาพแวดล้อม

นิสิตต้องการให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต และสามารถใช้งานได้ทุกเครื่อง อีกทั้งยังต้องการให้สภาพแวดล้อมในห้องเรียนมีความเหมาะสมมากขึ้น เช่น ต้องการให้มีเก้าอี้ใหม่ ห้องเรียนสะอาด ไม่มีเสียงรบกวนขณะเรียน อีกทั้งยังต้องการให้มีการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ที่อาคารมนุษยศาสตร์ใหม่ รวมถึงมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อาคารมนุษยศาสตร์ใหม่ด้วยเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

นิสิตต้องการให้การประชาสัมพันธ์มีการอัปเดตอยู่ตลอดเวลาในทุก ๆ ช่องทางของหลักสูตร เนื้อหาสื่อและรูปแบบที่ใช้ในประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ อีกทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรมีความละเอียดชัดเจนว่าเป็นหลักสูตรที่เรียนเกี่ยวกับอะไร รวมไปถึงมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์บนสื่อออนไลน์ยอดนิยม เช่น Instagram TikTok

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน

นิสิตต้องการให้การเก็บคะแนนเน้นจากกิจกรรมกลุ่มและการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากกว่าคะแนนที่มาจากการสอบปลายภาค อีกทั้งยังต้องการให้อาจารย์มีการแจ้งคะแนนเก็บและคะแนนหลังการสอบทุกครั้ง รวมไปถึงต้องการให้มีการบอกสัดส่วนคะแนนที่ชัดเจนมากขึ้น

ด้านโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

นิสิตต้องการให้มีการจัดโครงการพานิสิตศึกษาดูงานนอกสถานที่โดยเฉพาะที่ห้องสมุดและองค์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องการให้มีการจัดอบรมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อวิชาชีพสารสนเทศ เช่น การจัดอบรมภาษาอังกฤษ การจัดอบรมการเขียนโปรแกรม การจัดอบรมการเป็นบรรณารักษ์และการเขียนเรซูเม่ เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจและความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะหลักสูตรให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุก ๆ ด้านของการเรียนการสอนจึงทำให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นิสิตส่วนใหญ่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร ไฉลาต, วันทนิย์ โพธิ์กลาง (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการเรียนการสอนจากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะรายวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียน ทำให้นิสิตมีความกระตือรือร้นในการเรียน สามารถเข้าใจเนื้อหาการเรียนของรายวิชานั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งหลักสูตรมีการออกแบบวิธีการสอนที่มีความหลากหลายเหมาะสมกับนิสิต เช่น มีกิจกรรม Kahoot เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นิสิตได้ทบทวนความรู้หลังเรียน เป็นต้น ซึ่งการมีกิจกรรมขณะมีการเรียนการสอนจะช่วยให้นิสิตไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและช่วยให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนิสิตมากขึ้น สุดท้ายการจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องและตรงตามวัตถุประสงค์กับรายวิชาในหลักสูตร เช่น วิชา สศ212 การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และสศ241 ฐานข้อมูลเบื้องต้น ทั้งสองรายวิชามีการจัดการเรียนการสอนที่ครอบคลุมทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศึกษา โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมะณี การินทร์และคณะ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยด้านรายวิชาในหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ เทวกุล (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ประเพณีวิชาพาณิชยกรรม ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอนจากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความน่าสนใจและดึงดูดผู้เรียน อีกทั้งเนื้อหาที่ใช้ประกอบการจัดทำสื่อการเรียนการสอนมีความทันสมัย ทำให้นิสิตเกิดแรงจูงใจในการเรียน เช่น บางรายวิชามีการใช้สื่อการสอนที่มีการออกแบบเนื้อหา และภาพประกอบ ให้มีสีสันสะดุดตา ไม่เป็นทางการจนเกินไป ซึ่งเหมาะสมกับช่วยวัยของนิสิต เป็นต้น และระดับความยากง่ายของเนื้อหา มีความเหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียน ทำให้นิสิตสามารถเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของตนเองได้เป็นอย่างดี เช่น ในชั้นปีที่ 1 รายวิชาที่สอนจะเป็นการสอนในระดับพื้นฐานและในชั้นปีต่อ ๆ ไปจะเป็นการเพิ่มความยากของเนื้อหาให้เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย บุญสุน (2554) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการใช้สื่อตามความคิดเห็นของนิสิต ผู้สอนมีการใช้สื่อการสอนจำพวก โสตทัศนวัสดุเพื่อสร้างความสนใจอยู่ในระดับมาก ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิทยา วาโย (2563) ที่กล่าวไว้ว่า เนื้อหา (Content) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การเรียนการสอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ เนื้อหาควรมีการออกแบบโครงสร้างตามวัตถุประสงค์ของรายวิชา มีการวางแผนผังรายวิชาเพื่อเป็นระบบนำทาง เชื่อมโยงไปสู่เนื้อหาต่างๆ ในบทเรียน สำหรับข้อความของเนื้อหาควรมีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้เรียนศึกษาทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม รวมทั้งควรมีการจัดลำดับข้อมูล หัวข้อย่อยต่าง ๆ ให้มีการเชื่อมโยงกัน และเนื้อหาในบทเรียนสามารถที่จะส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้ภายหลังจากการเรียนออนไลน์

ด้านอาจารย์ผู้สอนจากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาการสอนและมีความรู้ในรายวิชาที่สอนเป็นอย่างดี ทำให้นิสิตสามารถเข้าใจเนื้อหาบทเรียน และทำให้การเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งอาจารย์ผู้สอนยังคอยสนับสนุนและคอยช่วยเหลือด้านการเรียนให้กับนิสิต เช่น การให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม แบบฝึกหัด และงานโครงการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร ไวลลาด, วันทนีย์ โพธิ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตมีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอน เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นอันดับที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด คือ อาจารย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอน ทั้งนี้อาจเนื่องจากคุณลักษณะอาจารย์ในคณะที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ มีคุณวุฒิเหมาะสมกับรายวิชาที่สอน

ด้านสภาพแวดล้อมจากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ห้องเรียนมีสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน เช่น ขนาดของ

ห้องเรียนมีพื้นที่ให้ใช้งานเพียงพอ สะดวกในการทำงาน ห้องเรียนมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งาน และมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศภายในห้องเรียนและปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาให้แก่นิสิตอย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์ Wi-Fi เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี ผังดี, พิมพ์ดา ครองยุติ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ในหลักสูตรของภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น ในประเด็นของภาควิชา มีห้องเรียน สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก อีกทั้งภาควิชา มีเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสม และเพียงพอ นักศึกษามีความพึงพอใจระดับมาก

ด้านประชาสัมพันธ์จากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ หลักสูตรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรอยู่อย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์, Facebook, Twitter เป็นต้น ทำให้นิสิตเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของหลักสูตรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแบบสำรวจของ คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ประจำปีการศึกษา 2561 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็น ต่างๆ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ที่มีหลากหลายช่องทาง เช่น Website, e-mail, Facebook, Line, จดหมายข่าว มากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย ถูกต้อง และเข้าถึงได้ง่าย ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่าง สม่ำเสมอ เช่น การให้บริการ การจัดกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่

ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียนจากผลการวิจัย พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเกณฑ์การวัดผลและประเมินผลมีความชัดเจนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีการแจ้งนิสิตอย่างครบถ้วน ทำให้นิสิตสามารถวางแผนการเรียนของตนเองได้ตามเป้าหมายที่อ้างอิงจากเกณฑ์วัดผลของอาจารย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา พรหมภาพ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของ ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2550 พบว่า ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน นิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจากการเปิดเผยคะแนนที่ได้จากการวัดผลนั้นขึ้นอยู่กับดุลพินิจของอาจารย์แต่ละรายวิชา แต่ในส่วนอื่น ๆ เช่น มีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างชัดเจนและยุติธรรม ประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้อย่างจัดให้

ผู้เรียน และอิงพัฒนาการของผู้เรียนมีเทคนิคและวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย มีการเฉลย และแนะแนวทางของคำตอบพร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองนั้น อาจารย์ของ ภาควิชาการศึกษาได้ดำเนินการตามกระบวนการวัดและประเมินผล

2. ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขในหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา

มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ด้านการเรียนการสอน พบว่า ส่วนใหญ่นิสิตมีปัญหาขณะเรียนในรูปแบบออนไลน์ ปัญหาที่ พบได้แก่ อุปกรณ์การเรียนที่ไม่พร้อม อินเทอร์เน็ตไม่เสถียรทำให้การสื่อสารระหว่างเรียนติดขัด นิสิต จึงไม่สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาอีกส่วนหนึ่ง คือ กิจกรรมระหว่างการเรียนการสอน น้อยเกินไป เช่น วิชา สศ341 การจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ไม่ค่อยมีกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ ให้นิสิตได้ทำระหว่างการเรียนการสอน ซึ่งการเรียนการสอนเน้นไปที่ส่วนทฤษฎีและการปฏิบัติมาก เกินไป ให้นิสิตรู้สึกขาดแรงจูงใจและการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้เรียน ปัญหาสุดท้าย คือ ราย วิชาเอกเลือกในหลักสูตรมีให้เลือกน้อย เช่น ในบางปีการศึกษารายวิชาเอกเลือกบางรายวิชาไม่เปิด สอนในปีนั้น ๆ หรือเปิดสอนเพียงวิชาเดียวจาก 3 รายวิชา ให้นิสิตไม่มีตัวเลือกในการลงทะเบียน เรียน จึงเป็นเหตุให้นิสิตต้องเลือกลงทะเบียนเรียนในรายวิชาที่ตนเองไม่สนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จักรกฤษณ์ โปตาพล (2563) ได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ วิธีที่เป็นไปทาง การศึกษา กล่าวไว้ว่า ปัญหาด้านเทคนิค ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องไฟฟ้าดับ คอมพิวเตอร์มีปัญหา ระบบอินเทอร์เน็ตล่ม ล้วนก่อให้เกิดผลกระทบในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ทั้งสิ้น และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานทิพย์ เรืองอร่าม (2551) ได้ศึกษา ปัญหาการเรียนของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล พบว่า วิชาที่สอนยังไม่ทันสมัยและไม่เอื้ออำนวยต่อผู้เรียนครูผู้สอนไม่สามารถจัดกิจกรรมการเรียน การสอนไม่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา และผู้เรียนไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมน้อยเกินไป ผู้สอนควรใช้สิ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจ โดยจัดสภาพในห้องเรียน นอกห้องเรียนให้สอดคล้องกัน ก่อให้เกิดความรู้และทักษะต่าง ๆ

ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน พบว่า ปัญหาถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ส่วนของ เนื้อหาและส่วนของโปรแกรมที่ใช้ประกอบการเรียน ปัญหาส่วนเนื้อหา คือ เนื้อหาสื่อที่ใช้ในการเรียน การสอนขาดความทันสมัยเช่น วิชา สศ244 การออกแบบและพัฒนาสื่อประสม มีการใช้เนื้อหาและ โปรแกรมประกอบการสอนที่ค่อนข้างล้าสมัย โดยในขณะนี้ปัจจุบันมีโปรแกรมที่ทันสมัยและฟังก์ชันที่ หลากหลายให้สามารถเลือกนำมาใช้ประกอบการสอนได้ จึงทำให้นิสิตขาดความสนใจในการเรียน รายวิชานี้และไม่สามารถนำความรู้บางส่วนไปต่อยอดกับโปรแกรมที่มีความทันสมัยกว่าได้ ปัญหาอีก ประเด็นหนึ่ง คือ ในบางรายวิชามีการนำโปรแกรมมาใช้ในการประกอบการสอน ซึ่งในบางครั้งโปรแกรมนั้น ๆ มีขนาดพื้นที่ที่ใหญ่เกินไป ทำให้คอมพิวเตอร์ของนิสิตไม่สามารถรองรับได้และเมื่อไปใช้บริการที่

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พบว่าไม่มีโปรแกรมให้ใช้ต้องดาวน์โหลดและติดตั้งด้วยตนเอง เช่น วิชา สศศ246 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ มีการใช้โปรแกรมที่มีชื่อว่า Android Studio ร่วมกับโปรแกรม Visual Studio Code ซึ่งทำให้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวของนิสิตบางคนทำงานอย่างหนักและไม่รองรับโปรแกรม จึงเป็นเหตุให้นิสิตไม่สามารถเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรวีร์ เพียรเพชรเลิศ (2561) ได้ศึกษาแนวคิดและแนวทางการประเมินหลักสูตร กล่าวไว้ว่า เมื่อหลักสูตรได้ใช้มาระยะเวลาหนึ่งแล้ว บริบทต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไป หลักสูตรย่อมไม่ทันสมัย ไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต

ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ผู้สอนอธิบายเนื้อหาในการเรียนค่อนข้างรวดเร็ว มีการยกตัวอย่างเนื้อหาการเรียนน้อยเกินไป และไม่ค่อยมีการเฉลยแบบฝึกหัดหรือเฉลยแบบฝึกหัดไม่ละเอียดมากพอ ทำให้นิสิตไม่ได้รับคำตอบจากการทำแบบฝึกหัดที่ถูกต้อง อีกทั้งยังพบว่าอาจารย์มอบหมายงานพร้อมกันหลายวิชาในเวลาเดียวกัน ทำให้นิสิตต้องจัดการบริหารเวลาในการทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันจนนำไปสู่ความเครียด รวมไปถึงยังพบว่าอาจารย์ผู้สอนไม่มีความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้อาจารย์บางท่านต้องมาสอนในรายวิชาที่ตนไม่ถนัด จนเป็นเหตุทำให้นิสิตไม่ได้รับความรู้ที่มีประสิทธิภาพมากพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เชษฐา ทองยี่ง (ม.ป.ป.) ได้ศึกษา ปัญหาครู ปัญหาที่รบกวนการปฏิรูป กล่าวไว้ว่า ปัญหาครูที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ขาดความรู้ความสามารถ ทักษะการสอนที่เพียงพอที่จะถ่ายทอดแก่ผู้เรียน ปัญหาดังกล่าวแม้จะเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวครูเอง แต่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ คือ คอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในชั้นเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีเครื่องที่ชำรุดหรือไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมที่ใช้สำหรับการเรียนอยู่หลายเครื่อง ซึ่งทำให้นิสิตไม่ได้รับความสะดวกสบาย และต้องนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้ประกอบในการเรียนหรือการสอบแทน อีกปัญหาหนึ่ง คือ ปัญหาเสียงรบกวนจากการก่อสร้างของอาคารมนุษยศาสตร์เก่าที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนการสอน ทำให้นิสิตขาดสมาธิในการเรียน และทำให้การเรียนรู้อาจไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุดา ไชยวิจารณ์ (2561) ได้ศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้อของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ด้านอาคารสถานที่ ยังไม่มีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์การเรียนรู้และ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการเรียนการสอน มีปัญหาในเรื่องของการเรียนออนไลน์ที่นิสิตมีอุปกรณ์การเรียนที่ไม่พร้อมและอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ดังนั้นหลักสูตรควรมีการวางแผนเพื่อรองรับนิสิตที่มีปัญหา เช่น การจัดให้มีการเรียนแบบผสมผสาน (Hybrid) การให้นิสิตสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก เพื่อใช้ในการเรียนได้ เป็นต้น

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน มีปัญหาในเรื่องของโปรแกรมที่ไม่ทันสมัยและไม่รองรับกับอุปกรณ์ของนิสิต ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนควรมีการปรับปรุงและรับฟังความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อโปรแกรมห้ดีกว่า โดยอาจแก้ปัญหาด้วยการเลือกใช้โปรแกรมประกอบการสอนที่มีความทันสมัยและรองรับกับอุปกรณ์ของนิสิตทุกคน

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอน มีปัญหาในเรื่องของอาจารย์ผู้สอนไม่มีความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ ดังนั้นหลักสูตรควรมีการเพิ่มอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในรายวิชาของหลักสูตรให้มากขึ้น

1.4 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม มีปัญหาในเรื่องของคอมพิวเตอร์สำหรับกรเรียนการสอนในชั้นเรียนมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต ดังนั้นหลักสูตรควรมีการปรับปรุงหรือจัดซื้อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อจำนวนนิสิต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์และขยายเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มากขึ้น

2.2 ผู้วิจัยควรมีการอธิบายข้อคำถามการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้สัมภาษณ์อย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนที่อาจเกิดขึ้นในผลข้อมูลการสัมภาษณ์

2.3 ควรมีความศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ที่เจาะลึกลงไป ในรายวิชา เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและนำมาซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการในหลักสูตรเป็นรายวิชาและตรงต่อความต้องการของนิสิตมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Thomas, J.O; & Earl, S.W. (1995, November – December). **Why Satisfied Customer Defect.** 73(6) : 88-89.
- Shelly, D. F. (1995). **Tackling family member compensation.** American Printer, 215, p. 2
- เกวลี ผึ้งดี; และ พิมพ์รดา ครอบงุมติ. (2556). **ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** ปรินญาณิพนธ์ วท.บ. (สถิติ).
ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). **องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพฯ: อักษรวิทยา.
- กั้วล เทียนกัณท์เทศน์. (2542). **มนุษยศาสตร์อุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- จักรกฤษณ์ โปตาพล. (2563, 9 มิถุนายน). **การจัดการเรียนรู้ออนไลน์: วิธีเป็นไปทางการศึกษา.** หน้า 8. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://slc.mbu.ac.th/article/28181/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A3%E0%B8%B5%E0%B8%A2%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%84%E0%B8%A5/>
- จันทร์ ชุ่มเมืองปัก. (2546). **แรงจูงใจและการจูงใจ สร้างปาฏิหาริย์.** กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). **วิกฤตการณ์ครอบครัวในบริบทของสังคม-วัฒนธรรมไทย. วารสารคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย.** 39(3): 27-36.
- เชษฐา ทองยิ่ง. (2559). **ปัญหาครู: ปัญหาที่รอการปฏิรูป.** สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2565, จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/article/article_20170106140818.pdf
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). **การตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชารินทร์ี้ แดงจินดา. (2535). **ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ธันยวัฒน์ ไทยเจริญ. (2561). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแ่งกั๊ง ของธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2561, 9 พฤศจิกายน). **การแปรผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** หน้า 67. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemmsu/article/view/154477/112393>

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปานทิพย์ เรืองอร่าม. (2551). **ปัญหาการเรียนของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีประทุม**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- รัตนา พรหมภาพ. (2551). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2550**. พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิทยา วาโย; และคนอื่นๆ. (2563, พฤษภาคม-สิงหาคม). การเรียนการสอนออนไลน์ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19: แนวคิดและการประยุกต์ใช้จัดการเรียนการสอน. **วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม**. 14(34): 287.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม (การบริหารการศึกษา). ม.ป.ท.: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย บุญสุน. (2554). **ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ พธ.ม. (การบริหารการศึกษา). อยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรวีร์ เพียรเพชรเลิศ. (2561). **แนวคิดและแนวทาง: การประเมินหลักสูตร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ม.ป.ท.: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สายจิตร สิงห์เสนี. (2546). **สังคมสงเคราะห์ จุลภาค**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อารี พันธุ์ณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน**. กรุงเทพฯ: ไยไหม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง : ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) ความพึงพอใจและความต้องการที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา
 - 3) ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจะวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีการระบุชื่อผู้ให้ข้อมูลแต่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร ศศ.บ. สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ท่านยินยอมในการให้ข้อมูลสำหรับการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ยินยอม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชั้นปี ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีในสาขาวิชาสารสนเทศศึกษา

คำชี้แจง ประเมินความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีต่อหลักสูตร ศศ.บ.สารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกณฑ์การประเมินทั้งสิ้นมี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 มากที่สุด

ระดับ 4 มาก

ระดับ 3 ปานกลาง

ระดับ 2 น้อย

ระดับ 1 น้อยที่สุด

ความพึงพอใจ		ระดับการประเมิน				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการเรียนการสอน						
1.	รายวิชาของหลักสูตรมีความสอดคล้องตรงต่อ ความสนใจของผู้เรียน					
2.	รายวิชาเอกเลือกของหลักสูตรมีความ สอดคล้องตรงต่อความสนใจของผู้เรียน					
3.	วิธีการสอนมีความหลากหลายเหมาะสมกับ เนื้อหาการเรียน					
4.	การจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้อง และตรงตามวัตถุประสงค์กับรายวิชาใน หลักสูตร					
ด้านเนื้อหาสื่อการเรียนการสอน						
1.	สื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ และดึงดูดผู้เรียน					
2.	เนื้อหาที่ใช้ประกอบการจัดทำสื่อการเรียน การสอนมีความทันสมัย					
3.	เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ รายวิชา					
4.	ระดับความยากง่ายของเนื้อหา มีความ เหมาะสมต่อระดับชั้นปีของผู้เรียน					
ด้านอาจารย์ผู้สอน						
1.	อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอด เนื้อหาการสอน					
2.	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่ สอนเป็นอย่างดี					
3.	อาจารย์ผู้สอนคอยสนับสนุนและคอย ช่วยเหลือด้านการเรียนให้กับนิสิต					
4.	อาจารย์ผู้สอนออกแบบเนื้อหาในการเรียนได้ อย่างเหมาะสม ทันสมัย และมีความน่าสนใจ					

5.	อาจารย์ผู้สอนมีความกระตือรือร้นต่อการสอนในชั้นเรียนทุกครั้ง					
6.	อาจารย์ผู้สอนมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรม แบบฝึกหัด และงานโครงการต่าง ๆ					
ด้านสภาพแวดล้อม						
1.	ห้องเรียนมีสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมสำหรับการเรียนการสอน					
2.	ขนาดของห้องเรียนมีพื้นที่ให้ใช้งานเพียงพอสะดวกในการทำงาน					
3.	ห้องเรียนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งาน					
4.	ห้องเรียนมีการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่อย่างเหมาะสมกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียน					
5.	มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศภายในห้องเรียนและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาให้แก่ นิสิตอย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์ Wi-Fi เป็นต้น					
ด้านประชาสัมพันธ์						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร อยู่สม่ำเสมอ					
2.	มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมโครงการของหลักสูตรที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าทุกครั้ง					
3.	นิสิตได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหลักสูตร เช่น เว็บไซต์, Facebook, Twitter					
ด้านการวัดผลและประเมินผลการเรียน						
1.	เกณฑ์การวัดผลและประเมินผลมีความชัดเจน และแจ้งนิสิตอย่างครบถ้วน					

2.	การวัดผลและประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดและแจ้งไว้					
3.	วิธีการวัดผลและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน					

ตอนที่ 3 ปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อหลักสูตร

1. ปัญหา (ปัญหาระหว่างเรียนมีอะไรบ้าง และ/หรือต้องการให้หลักสูตรช่วยแก้ปัญหา หรือแก้ไขประเด็นใดบ้าง)
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อหลักสูตร

ภาคผนวก ข
ภาพการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิจัย



ภาพประกอบที่ 2 การสัมภาษณ์นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4

ภาคผนวก ค
ภาพการทำงานร่วมกัน



ภาพประกอบที่ 3 การทำงานร่วมกัน