

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS INSTRUCTION  
AT SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY

สมฤดี พงษ์เสนา  
SOMRUEDEE PONGSENA  
กัญญา บวรโชคชัย  
KANYA BOWORNCHOCKCHAI  
อรวรรณ รุ่งทอง  
ORRAWAN REWTHONG  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY  
กรุงเทพมหานคร  
BANGKOK

รับต้นฉบับ : 4 กรกฎาคม 2562 / ปรับแก้ไข : 31 กรกฎาคม 2562 / รับลงตีพิมพ์ : 13 สิงหาคม 2562

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ และเกรดเฉลี่ยสะสม โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.94 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 413 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) การทดสอบ Brown-Forsythe และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และ Dunnett's T3 โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านผู้สอน รองลงมา ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาพบว่า นักศึกษาที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านหลักสูตร แตกต่างกัน นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจ ภาพรวม ด้านผู้สอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล แตกต่างกัน นักศึกษาที่คณะต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน แตกต่างกัน และนักศึกษาที่เกรดเฉลี่ยสะสมต่างกันมีความพึงพอใจ ภาพรวม ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน และด้านการจัดการเรียนการสอน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, การจัดการเรียนการสอน, สวนสุนันทา

## ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare satisfaction of student towards instruction at Suan Sunandha Rajabhat University. The comparisons were classified by gender, class level, faculty, and grade point average. The sample was chosen by stratified sampling and separated by faculty amount 413 students. Using questionnaire to collect data and statistical methods to analyze data as means, standard deviation, t-test, F-test, and Brown-Forsythe test including Least Significant Difference and Dunnett's T3 test for multiple comparison test at a statistical significance of 0.05. The research finding showed that satisfaction of students towards instruction at Suan Sunandha Rajabhat University as overall were at high level, descending order of mean were the instructor, the curriculum, the instruction, the measurement and evaluation, and the support factor for instruction respectively. In terms of, the hypothesis testing's result indicates that students with different gender had a different satisfaction towards the curriculum; in addition, students with different class level had a different satisfaction towards overall, the instructor, the support factor for instruction, and the measurement and evaluation. Moreover, students with different faculty had a different satisfaction towards the support factor for instruction; besides, students with different grade point average had a different satisfaction towards overall, the curriculum, the instructor, and the instruction at a statistical significance level of 0.05.

**Keywords :** Satisfaction, Instruction, Suan Sunandha

## บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการให้และการรับความรู้ ประสบการณ์ การปรับเปลี่ยนทัศนคติ การสร้างจิตสำนึก การเพิ่มพูนทักษะ การทำความเข้าใจให้กระจ่าง การอบรมปลูกฝังค่านิยม การถ่ายทอดศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม ของสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บุคคลมีความเจริญงอกงามทางปัญญา มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการประกอบอาชีพ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีค่านิยมที่ดีและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และที่สำคัญ การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การศึกษาจะช่วยยกระดับคุณภาพประชากรของชาติให้มีคุณภาพ สอดคล้องตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หากประเทศชาติมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย สภาพของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การจัดการศึกษาของประเทศ ก็จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แนวทางในการศึกษาในแต่ละประเทศจึงแตกต่างกัน ตามความเชื่อ แนวคิด และปรัชญาการจัดการศึกษา (Pawabud, 2015, p. 7)

การจัดการศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือการพัฒนาคุณภาพมนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติ ฯลฯ โดยคาดหวังว่าคนที่มีคุณภาพจะทำให้สังคมมีความมั่นคง สงบสุข เจริญก้าวหน้าทันโลก แข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ และคนในสังคมมีความสุข (Vesarat, 2004, p. 3) การจัดการเรียนรู้จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ส่งเสริมให้ผู้เรียน เกิดรักการเรียนรู้ ตั้งใจเรียน และเกิดการเรียนรู้ขึ้น การเรียนของผู้เรียนจะไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ความสำเร็จ ในชีวิตหรือไม่เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับจัดการการเรียนรู้ที่ดีของผู้สอน หรือผู้สอนด้วยเช่นกัน หากผู้สอนเลือกใช้วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ดีและเหมาะสมแล้ว ย่อมจะมีผลดีต่อการเรียนของผู้เรียน คือ มีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาวิชา

หรือกิจกรรมที่เรียนรู้ เกิดทักษะหรือมีความชำนาญใน เนื้อหาวิชา หรือกิจกรรมที่เรียนรู้ เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่เรียน สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำความรู้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมต่อไปอีกได้ (Valaya Alongkorn Rajabhat University, 2010, p. 3)

องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย 1) ผู้สอน เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการสอน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่สอน และมีทักษะความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ 2) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน ได้แก่ รูปแบบการจัดการเรียนการสอนมีความหลากหลาย น่าสนใจและมีความสอดคล้องกับสภาพสังคมปัจจุบันที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพในอนาคต 3) หลักสูตร เป็นเครื่องชี้นำแนวทางในการดำเนินการ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน เป็นแผนการจัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ 4) การวัดและประเมินผล เป็นกระบวนการที่ผู้สอนนำมาใช้ดำเนินการเกี่ยวกับการวัดและประเมินผล ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับเนื้อหา มีการประเมินประสิทธิภาพของการเรียนการสอนเมื่อจบรายวิชา 5) ปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน เป็นสิ่งที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ สภาพของห้องเรียน สถานที่ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตำรา หนังสือ เป็นต้น (Laochu, 2011, pp. 6-7)

การศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มุ่งพัฒนาความเจริญงอกงามทางสติปัญญาและความคิด เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ การศึกษาระดับนี้จัดแบบกว้างให้ผู้เรียนมีความรู้รอบ และเน้นเฉพาะสาขาวิชาชีพให้ผู้เรียนมีความรู้ลึกและชำนาญทั้งในด้านทฤษฎี ปฏิบัติและมีจริยบรรณของวิชาชีพนั้น ๆ หน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาจึงมุ่งดำเนินการเรียนการสอนทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ การวิจัยเพื่อแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ และพิสูจนหลักทฤษฎีต่าง ๆ การบริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาประเทศทุกด้าน และช่วยแก้ปัญหาของชุมชน การศึกษาระดับอุดมศึกษาแบ่งเป็นสองระดับ คือ ระดับต่ำกว่าปริญญา และระดับปริญญา ซึ่งจะครอบคลุมถึงการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญาที่เรียนภายหลังที่จบการศึกษาขั้นพื้นฐานมาแล้ว เป็นการให้ความสำคัญแก่การศึกษาระดับนี้ที่ถือกันว่าเป็นกำลังคนระดับกลางและพื้นฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจ (Thammasunthon, 2012, online)

หลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเปิดสอนต้องผ่านการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมีการปรับปรุงทุก 5 ปี แต่ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการควบคุมกำกับการบริหารจัดการหลักสูตร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการบริหารหลักสูตรควรสืบบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการ 3 ด้านที่สำคัญ คือ สารของรายวิชาในหลักสูตร การวางระบบผู้สอนและกระบวนการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน ระบบประกันคุณภาพในการดำเนินการ หลักสูตรประกอบด้วย หลักสูตรการเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมิน ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดรายวิชาที่มีเนื้อหาที่ทันสมัย ก้าวทันความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาเป็นสำคัญ และส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Suan Sunandha Rajabhat University, 2016, p. 81)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการให้ การรับความรู้ และประสบการณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ให้บุคคลมีความเจริญทางปัญญา สามารถนำไปประกอบอาชีพ และพัฒนาประเทศได้ การศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการจัดการ ให้เป็นระบบมีเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อพัฒนาคุณภาพของคน การจัดการเรียนรู้จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ส่งเสริม ให้ผู้เรียนไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ความสำเร็จในชีวิต โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ ผู้สอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หลักสูตร การวัดและประเมินผล และปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน เป็นต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา มีการจัดการเรียนการสอน

ที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ และเกรดเฉลี่ยสะสม

## ประโยชน์การวิจัย

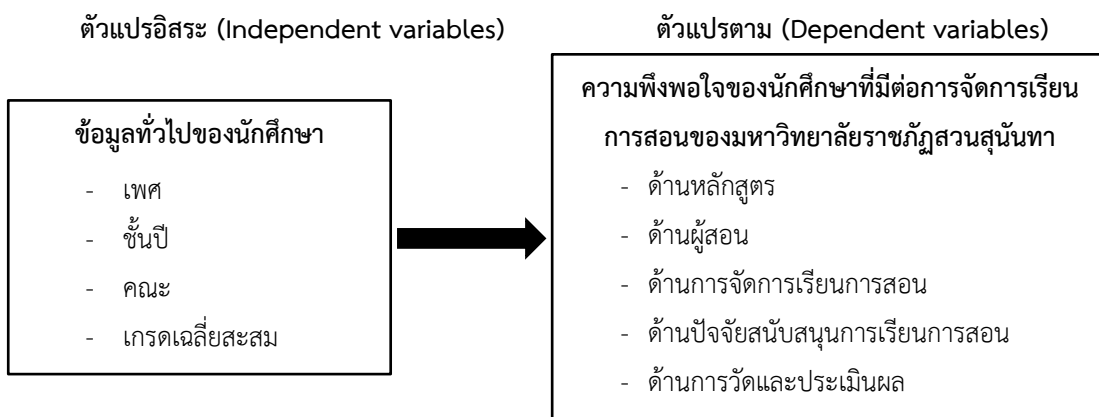
1. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีมาตรฐานการศึกษาตรงตามกรอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษา

## สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่มีลักษณะข้อมูลทั่วไปแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำหลักการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของ Laochu (2011, pp. 16-51) มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อกำหนดตัวแปร สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ลงทะเบียนเรียน ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 6 คณะ และวิทยาลัยในกำกับของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหมด 20,785 คน (Registrar's Office and Academic Service Division of Suan Sunandha Rajabhat University, 2018, online) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973, p. 125) ที่ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 413 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) กำหนดชั้นภูมิเป็นคณะ และสุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะตามสัดส่วนของประชากร

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ และเกรดเฉลี่ยสะสม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนววิธีของ Likert (1961, p. 114) โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

### 3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และสำนวนภาษาที่ใช้ให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมืออยู่ที่ 1.00 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics data) วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และสถิติ Brown-Forsythe สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยแตกต่างกันโดยวิธี LSD (Least Significant Difference) และโดยวิธี Dunnett's T3

## ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามภาพรวมและรายด้าน

| ความพึงพอใจ                         | ระดับความพึงพอใจ |      |       |
|-------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                     | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 1. ด้านหลักสูตร                     | 3.97             | 0.51 | มาก   |
| 2. ด้านผู้สอน                       | 4.00             | 0.57 | มาก   |
| 3. ด้านการจัดการเรียนการสอน         | 3.96             | 0.55 | มาก   |
| 4. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน | 3.67             | 0.66 | มาก   |
| 5. ด้านการวัดและประเมินผล           | 3.89             | 0.59 | มาก   |
| ภาพรวม                              | 3.90             | 0.46 | มาก   |

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก ด้านผู้สอน ( $\bar{X}=4.00$ , S.D.=0.57) รองลงมา ด้านหลักสูตร ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.51) ด้านการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X}=3.96$ , S.D.=0.55) ด้านการวัดและประเมินผล ( $\bar{X}=3.89$ , S.D.=0.59) และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ( $\bar{X}=3.67$ , S.D.=0.66) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล แสดงดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

| ความพึงพอใจ                         | เพศ    |         | ชั้นปี              |         | คณะ                 |         | เกรดเฉลี่ยสะสม      |         |
|-------------------------------------|--------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------|
|                                     | t-Test | p-value | F-Test              | p-value | F-Test              | p-value | F-Test              | p-value |
| 1. ด้านหลักสูตร                     | 2.01*  | 0.05    | 2.29                | 0.08    | 1.03                | 0.40    | 4.54*               | 0.00    |
| 2. ด้านผู้สอน                       | 0.54   | 0.59    | 3.82*               | 0.01    | 1.74                | 0.11    | 2.98*               | 0.03    |
| 3. ด้านการจัดการเรียนการสอน         | 1.89   | 0.06    | 2.48 <sup>a</sup>   | 0.06    | 1.20                | 0.31    | 3.56 <sup>a</sup> * | 0.02    |
| 4. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน | -0.31  | 0.76    | 5.64*               | 0.00    | 2.53 <sup>a</sup> * | 0.02    | 1.91                | 0.13    |
| 5. ด้านการวัดและประเมินผล           | 0.95   | 0.35    | 3.91*               | 0.01    | 0.76                | 0.60    | 2.21                | 0.09    |
| ภาพรวม                              | 1.18   | 0.24    | 4.80 <sup>a</sup> * | 0.00    | 1.55                | 0.16    | 3.83*               | 0.01    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<sup>a</sup> Brown-Forsythe (Asymptotically F distributed)

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี คณะ และเกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามข้อมูลทั่วไป แสดงผลดังตารางที่ 3 ถึง ตารางที่ 6

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ  | เพศ  | $\bar{X}$ | t     |
|--------------|------|-----------|-------|
| ด้านหลักสูตร | ชาย  | 4.03      | 2.01* |
|              | หญิง | 3.93      |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านหลักสูตร แตกต่างกัน โดยนักศึกษาเพศชาย ( $\bar{X}=4.03$ ) มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาเพศหญิง ( $\bar{X}=3.93$ )

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามชั้นปี

| ความพึงพอใจ   |             | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. ด้านผู้สอน | $\bar{X}$   | 4.13        | 3.88        | 3.96        | 4.04        |
|               | ชั้นปีที่ 1 | 4.13        | -           | 0.25*       | 0.17*       |
|               | ชั้นปีที่ 2 | 3.88        | -           | 0.08        | 0.16*       |
|               | ชั้นปีที่ 3 | 3.96        | -           | -           | 0.08        |
|               | ชั้นปีที่ 4 | 4.04        | -           | -           | -           |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                         |             | ชั้นปีที่ 1 | ชั้นปีที่ 2 | ชั้นปีที่ 3 | ชั้นปีที่ 4 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 2. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน | $\bar{X}$   | 3.88        | 3.55        | 3.65        | 3.56        |
|                                     | ชั้นปีที่ 1 | 3.88        | -           | 0.33*       | 0.23*       |
|                                     | ชั้นปีที่ 2 | 3.55        | -           | 0.10        | 0.01        |
|                                     | ชั้นปีที่ 3 | 3.65        | -           | -           | 0.09        |
|                                     | ชั้นปีที่ 4 | 3.56        | -           | -           | -           |
| 3. ด้านการวัดและประเมินผล           | $\bar{X}$   | 4.05        | 3.84        | 3.80        | 3.86        |
|                                     | ชั้นปีที่ 1 | 4.05        | -           | 0.21*       | 0.25*       |
|                                     | ชั้นปีที่ 2 | 3.84        | -           | 0.04        | 0.02        |
|                                     | ชั้นปีที่ 3 | 3.80        | -           | -           | 0.06        |
|                                     | ชั้นปีที่ 4 | 3.86        | -           | -           | -           |
| ภาพรวม                              | $\bar{X}$   | 4.02        | 3.80        | 3.87        | 3.89        |
|                                     | ชั้นปีที่ 1 | 4.02        | -           | 0.22*       | 0.15*       |
|                                     | ชั้นปีที่ 2 | 3.80        | -           | 0.07        | 0.09        |
|                                     | ชั้นปีที่ 3 | 3.87        | -           | -           | 0.02        |
|                                     | ชั้นปีที่ 4 | 3.89        | -           | -           | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวม ด้านผู้สอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยภาพรวม และด้านผู้สอน นักศึกษาชั้นปี 1 ( $\bar{X}=4.02$ ,  $\bar{X}=4.13$ ) มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 2 ( $\bar{X}=3.80$ ,  $\bar{X}=3.88$ ) และชั้นปี 3 ( $\bar{X}=3.87$ ,  $\bar{X}=3.96$ ) นอกจากนี้ด้านผู้สอน นักศึกษาชั้นปี 4 ( $\bar{X}=4.04$ ) มีความพึงพอใจ สูงกว่า นักศึกษาชั้นปี 2 ( $\bar{X}=3.88$ ) ส่วนด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล นักศึกษาชั้นปี 1 ( $\bar{X}=3.88$ ,  $\bar{X}=4.05$ ) มีความพึงพอใจ สูงกว่า นักศึกษาชั้นปี 2 ( $\bar{X}=3.55$ ,  $\bar{X}=3.84$ ) ชั้นปี 3 ( $\bar{X}=3.65$ ,  $\bar{X}=3.80$ ) และชั้นปี 4 ( $\bar{X}=3.56$ ,  $\bar{X}=3.86$ )

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามคณะ

| ความพึงพอใจ                              |           | วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | วิทยาการ<br>จัดการ | ครุ<br>ศาสตร์ | มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์ | เทคโนโลยี<br>อุตสาหกรรม | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ | วิทยาลัย<br>ในกำกับ |
|------------------------------------------|-----------|-------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|
| ด้านปัจจัย<br>สนับสนุนการ<br>เรียนการสอน | $\bar{X}$ | 3.68                    | 3.58               | 3.93          | 3.63                       | 3.54                    | 3.54               | 3.87                |
| วิทยาศาสตร์และ<br>เทคโนโลยี              | 3.68      | -                       | 0.10               | 0.25          | 0.05                       | 0.14                    | 0.14               | 0.19                |
| วิทยาการจัดการ                           | 3.58      | -                       | -                  | 0.35*         | 0.05                       | 0.04                    | 0.04               | 0.29                |
| ครุศาสตร์                                | 3.93      | -                       | -                  | -             | 0.30                       | 0.39                    | 0.39               | 0.06                |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ<br>ด้านปัจจัย<br>สนับสนุนการ<br>เรียนการสอน | $\bar{X}$ | วิทยาศาสตร์<br>และเทคโนโลยี | วิทยาการ<br>จัดการ | ครู<br>ศาสตร์ | มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์ | เทคโนโลยี<br>อุตสาหกรรม | ศิลปกรรม<br>ศาสตร์ | วิทยาลัย<br>ในกำกับ |
|---------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|--------------------|---------------|----------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|
|                                                         |           | 3.68                        | 3.58               | 3.93          | 3.63                       | 3.54                    | 3.54               | 3.87                |
| มนุษยศาสตร์<br>สังคมศาสตร์                              | 3.63      | -                           | -                  | -             | -                          | 0.09                    | 0.09               | 0.24                |
| เทคโนโลยี<br>อุตสาหกรรม                                 | 3.54      | -                           | -                  | -             | -                          | -                       | 0.00               | 0.33                |
| ศิลปกรรมศาสตร์                                          | 3.54      | -                           | -                  | -             | -                          | -                       | -                  | 0.33                |
| วิทยาลัยในกำกับ                                         | 3.87      | -                           | -                  | -             | -                          | -                       | -                  | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาที่คณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยนักศึกษาคณะครุศาสตร์ ( $\bar{X}=3.93$ ) มีความพึงพอใจ สูงกว่า นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ( $\bar{X}=3.58$ )

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

| ความพึงพอใจ                 |              | ไม่เกิน 2.50 | 2.51-3.00 | 3.01-3.50 | 3.51-4.00 |       |
|-----------------------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| 1. ด้านหลักสูตร             |              | $\bar{X}$    | 3.84      | 3.96      | 4.07      | 4.03  |
|                             | ไม่เกิน 2.50 | 3.84         | -         | 0.12      | 0.23*     | 0.19  |
|                             | 2.51-3.00    | 3.96         | -         | -         | 0.12      | 0.07  |
|                             | 3.01-3.50    | 4.07         | -         | -         | -         | 0.04  |
|                             | 3.51-4.00    | 4.03         | -         | -         | -         | -     |
| 2. ด้านผู้สอน               |              | $\bar{X}$    | 3.89      | 4.03      | 4.10      | 4.01  |
|                             | ไม่เกิน 2.50 | 3.89         | -         | 0.14*     | 0.21*     | 0.12  |
|                             | 2.51-3.00    | 4.03         | -         | -         | 0.07      | 0.02  |
|                             | 3.01-3.50    | 4.10         | -         | -         | -         | 0.09  |
|                             | 3.51-4.00    | 4.01         | -         | -         | -         | -     |
| 3. ด้านการจัดการเรียนการสอน |              | $\bar{X}$    | 3.83      | 4.01      | 4.03      | 4.01  |
|                             | ไม่เกิน 2.50 | 3.83         | -         | 0.18      | 0.20*     | 0.18  |
|                             | 2.51-3.00    | 4.01         | -         | -         | 0.02      | 0.00  |
|                             | 3.01-3.50    | 4.03         | -         | -         | -         | 0.02  |
|                             | 3.51-4.00    | 4.01         | -         | -         | -         | -     |
| ภาพรวม                      |              | $\bar{X}$    | 3.79      | 3.91      | 3.96      | 3.99  |
|                             | ไม่เกิน 2.50 | 3.79         | -         | 0.12*     | 0.17*     | 0.20* |
|                             | 2.51-3.00    | 3.91         | -         | -         | 0.05      | 0.08  |
|                             | 3.01-3.50    | 3.96         | -         | -         | -         | 0.03  |
|                             | 3.51-4.00    | 3.99         | -         | -         | -         | -     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่านักศึกษาที่เกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวม ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน และด้านการจัดการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ โดยภาพรวม นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ( $\bar{X}=3.79$ ) มีความพึงพอใจ ต่ำกว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 ( $\bar{X}=3.91$ ) เกรดเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50 ( $\bar{X}=3.96$ ) และเกรดเฉลี่ยสะสม 3.51-4.00 ( $\bar{X}=3.99$ ) สำหรับด้านหลักสูตร และด้านการจัดการเรียนการสอน นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ( $\bar{X}=3.84$ ,  $\bar{X}=3.83$ ) มีความพึงพอใจ ต่ำกว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50 ( $\bar{X}=4.07$ ,  $\bar{X}=4.03$ ) ส่วนด้านผู้สอน นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 ( $\bar{X}=3.89$ ) มีความพึงพอใจ ต่ำกว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสม 2.51-3.00 ( $\bar{X}=4.03$ ) และเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01-3.50 ( $\bar{X}=4.10$ )

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ด้านผู้สอน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีการจัดการเรียนการสอนที่ดี โดยเฉพาะด้านผู้สอน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย มีแนวการสอนที่ดี ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการจัดการเรียนการสอนของ Supatanasinkasem (2011, p. 8) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอน หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือแนวปฏิบัติเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพ เจตคติและพฤติกรรมตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกระบวนการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับผู้เรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Songthong et al. (2010, pp. 67-79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่มีต่อการเรียนการสอนปรับพื้นฐานวิชาคณิตศาสตร์พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนปรับพื้นฐานวิชาคณิตศาสตร์ โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้สอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับ และด้านกิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะ และเกรดเฉลี่ยสะสม มีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 นักศึกษาที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านหลักสูตร แตกต่างกัน โดยนักศึกษาเพศชายมีความพึงพอใจ สูงกว่า นักศึกษาเพศหญิง ซึ่งมีความพึงพอใจ แตกต่างกันในเรื่องของหลักสูตรที่ส่งเสริมการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเพศชายมีความถนัด และทักษะในการคิด วิเคราะห์ และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเพศหญิง ดังแนวคิดของ Carroll (1974, p. 116) กล่าวว่า ผู้เรียนย่อมมีความแตกต่างกันในด้านความถนัดในการเรียนรู้ การใช้เวลาของผู้เรียนแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน แต่ทุกคนสามารถประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Prachuabmoh et al. (2011, pp. 77-86)

ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดระบบการเรียนการสอนหลักสูตร สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดระบบการเรียนการสอนหลักสูตร สาขาวิชาการจัดการทั่วไป แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 นักศึกษาที่ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ภาพรวม ด้านผู้สอน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล แตกต่างกัน โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจ สูงกว่า นักศึกษาทุกชั้นปี แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาชั้นปี 1 เป็นนักศึกษาที่เข้ามาใหม่ มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการเรียนการศึกษา มีประสบการณ์การรับรู้ และความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอน น้อยกว่านักศึกษาระดับชั้นปีอื่น ๆ โดยนักศึกษาที่ชั้นปีอื่น ๆ มีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนต่างกัน เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม และประสบการณ์ของผู้เรียน จึงทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจสูงกว่า ทั้งนี้มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผู้สอน ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความรอบรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ประสิทธิภาพการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรในการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล การแจ้งผลคะแนน แก่ผู้เรียนหลังการวัดและประเมินผล การวัดและประเมินผลมีความชัดเจนและยุติธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Leelathiraphat (2013, p. 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามนุษย์ย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thavakul (2012, p. 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาพาณิชยกรรม ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาฉะเชิงเทรา พบว่า นักเรียนประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาพาณิชยกรรม ที่เรียนชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 นักศึกษาที่คณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน แตกต่างกัน โดยนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องของระบบสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ ที่สะดวกสามารถเข้าถึงได้ การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก นักศึกษาคณะครุศาสตร์มีวิชาการเรียนการสอนที่เน้นในเรื่องของการศึกษา จำเป็นต้องสืบค้นข้อมูล และใช้งาน อินเทอร์เน็ตที่มากกว่านักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ จึงเข้าไปใช้บริการในศูนย์วิทยบริการหรือแหล่งค้นคว้า ที่ทางมหาวิทยาลัยจัดบริการไว้ นักศึกษาคณะนี้จึงมีความพึงพอใจจากปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนสูงกว่า สอดคล้องกับความหมายด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนของ Laochu (2011, p. 7) ได้กล่าวว่า ปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน หมายถึง สิ่งที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ สภาพของห้องเรียน สื่อการสอน สถานที่ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตำราหนังสือ วารสารทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และสามารถตรวจสอบผลการเรียน ด้วยการเปิดเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongfak (2010, abstract) ได้ทำศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตภาคกลาง ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา แตกต่างกับ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ และคณะศิลปศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 นักศึกษาที่เกรดเฉลี่ยสะสมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวม ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน และด้านการจัดการเรียนการสอน แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมไม่เกิน 2.50 มีความพึงพอใจ ต่ำกว่า นักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมสูง อาจเนื่องจากนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมน้อย มีประสิทธิภาพการเรียนรู้หรือความสนใจในการเรียนน้อย จึงไม่เข้าใจในการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอน และจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ไม่สามารถเห็นว่าหลักสูตรที่เรียนสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพหรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อได้ จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ต่ำกว่านักศึกษาเกรดเฉลี่ยสะสมสูงกว่า ดังที่ Tiemkaew (2013, p. 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonleard (2008, p. 58) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 โรงเรียนพณิชยการเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นจึงควรพัฒนาและสนับสนุนปัจจัยที่ใช้ในการเรียนการสอน โดยการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีหนังสือ ตำรา สำหรับค้นคว้าที่เหมาะสมเพียงพอ มีระบบสืบค้นข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกในการเข้าถึง
2. ควรเน้นด้านหลักสูตรให้นักศึกษาที่เพศและเกรดเฉลี่ยต่างกัน ซึ่งมีความถนัดและสติปัญญาในการเรียนรู้ต่างกัน สามารถคิดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
3. ควรจัดการเรียนการสอนโดยผู้สอนถ่ายทอดความรู้และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมตามระดับการเรียนรู้และความสามารถของผู้เรียนที่แตกต่างกันตามระดับชั้นปีและเกรดเฉลี่ย
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทุกชั้นปีและทุกคณะรับทราบถึงการบริการของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงและนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้สอนต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เนื่องจากผู้สอนเป็นแรงขับเคลื่อนในการเรียนรู้ของผู้เรียน และเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอน
3. ควรศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- Boonleard, P. (2008). *The satisfactions with learning and teaching management of second and third year vocation certificate students in phetchaburi commercial school*. A Thesis for Master of Education degree in Business Education, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Carroll, J. B. (1974). *Learning theory for the classroom teacher in G. A. Jarvis (Ed.)*. Illinois : National Textbook Company.
- Laochu, C. (2011). *A study of chineses students' opinions on the international business major, business administration program, taught in Thai at Suan Dusit rajabhat University*. A Thesis for Master of Arts degree in Teaching Thai as a Foreign Language, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Leelathiraphat, K. (2013). *Consumer satisfaction towards products of Kanom Thai Khao Peenong*. A Thesis for Master degree in Business Administration, Krirk University, Bangkok. (In Thai)
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York : McGraw-Hall Book.
- Pawabud, S. (2015). *Principles of Education*. Retrieved May 3, 2019, from [http://www.eledu.ssru.ac.th/sommai/file.php/1/Book\\_1\\_.pdf](http://www.eledu.ssru.ac.th/sommai/file.php/1/Book_1_.pdf). (In Thai)
- Prachuabmoh, A., Khuntiwattanakul, S., Tuemsoongnern, N. & Jantrathip, C. (2011). *Satisfaction to study management system general management of science faculty Chandrakasem Rajabhat University*. Journal of Chandrakasemsarn, 17(33), 77-86. (In Thai)
- Registrar's Office and Academic Service Division of Suan Sunandha Rajabhat University. *Number of registered students*. Retrieved December 24, 2018, from <http://www.reg.ssru.ac.th>. (In Thai)
- Songthong, D., et al. (2010). *The Satisfaction of students in Rajamangala university of technology Suvarnabhumi on learning the intensive preparation in mathematics*. Journal of the Association of Researchers, 18(3), 67-79. (In Thai)
- Suan Sunandha Rajabhat University. (2016). *A handbook for internal quality assurance*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (In Thai)
- Supatanasinkasem, A. (2011). *The current instructional practices and problems of CSE105 Data structure, field of study software engineer faculty of information technology*. Research report. Bangkok: Sripatum University. (In Thai)
- Thammasunthon, S. (2012). *Systematic education*. Retrieved May 3, 2019, from [http://media.thailand.blogspot.com/2012/05/blog-post\\_3505.html](http://media.thailand.blogspot.com/2012/05/blog-post_3505.html) (In Thai)
- Thavakul, J. (2012). *The satisfaction with learning of certificate students in commercial first year second year and third year of chacherngsao vocational college*. A Thesis for Master of Education degree in Business Education, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Tiemkaew, N. (2013). *The satisfactions toward the library service quality of academic resource center at Mahasarakham University 2012*. Research report. Mahasarakham: Mahasarakham University. (In Thai)

- Valaya Alongkorn Rajabhat University. (2010). *A handbook for teaching and learning system that focuses on learners as the center of learning*. Retrieved May 3, 2019, from [http://acad.vru.ac.th/pdf-handbook/Hand\\_Teacher.pdf](http://acad.vru.ac.th/pdf-handbook/Hand_Teacher.pdf). (In Thai)
- Vesarat, P. (2004). *Principles of Education (Executive training set : Information)* (2<sup>nd</sup> ed.). Bangkok : Golden point. (In Thai)
- Wongfak, D. (2010). *The opinions of students towards learning management according to curriculum of institutes of physical education in the central region, in academic year 2009*. A Thesis for Master of Education degree in Physical Education, Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York : Harper & Row.

## ผู้เขียนบทความ

นางสาวสมฤดี พงษ์เสนา

อาจารย์ประจำหลักสูตรสถิติประยุกต์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Email : somruedee.po@ssru.ac.th

นางสาวกัญญา บวรโชคชัย

อาจารย์ประจำหลักสูตรสถิติประยุกต์

Email : kanya.bo@ssru.ac.th

ดร.อรวรรณ รุ่งทอง

อาจารย์ประจำหลักสูตรฟิสิกส์ประยุกต์

Email : orrawan.re@ssru.ac.th

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนน อุ่ทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต

กรุงเทพมหานคร 10300