

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

The satisfaction of the students with the provision of learning support.

Faculty of Humanities, Lampang Rajabhat University

อุเทน หินอ่อน*

Uthen Hinon*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 659 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82-0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยายลักษณะข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทั้ง 4 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.97, S.D.=0.86) ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านห้องปฏิบัติการ ($\bar{X}$ = 4.03, S.D.=0.85) รองลงมา คือ ด้านห้องสมุด ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.80) ด้านห้องเรียน ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.82) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ =3.74, S.D.=1.02) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

* คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ลำปาง 52100, ประเทศไทย

* Faculty of Humanities and Social Sciences, Lampang Rajabhat University, Lampang 52100, Thailand

* Corresponding Author: e-mail: uthen@g.lpru.ac.th

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction level of students with the provision of learning support of Faculty of Humanities and Social Sciences, Lampang Rajabhat University. The sample group was a bachelor degree student, there are 659 participants. Collect information by using a scale questionnaire for estimating five levels. The questionnaire has reliability between 0.82-0.90. The data were analyzed using descriptive statistics to describe the data for frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the research revealed that the satisfaction level of students with the provision of learning support in four areas. Found that the overall was at high level, ($\bar{X}$ =3.97, S.D.=0.86). The aspect with the highest satisfaction level was laboratory, ($\bar{X}$ = 4.03, S.D.=0.85). Followed by library, ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.80). classroom ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.82) and information technology ($\bar{X}$ =3.74, S.D.=1.02) respectively.

Keyword: Satisfaction, learning support, Faculty of Humanities, Lampang Rajabhat University

หลักการและเหตุผล

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ ได้กำหนดองค์ประกอบและสิ่งที่ควรคำนึงถึง ในการจัดการศึกษา รวมทั้งปัจจัยสู่ความสำเร็จที่ เกี่ยวข้อง อาทิ การออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียน การสอน กลยุทธ์การสอน และการวัดและประเมินผล การเรียนการสอนของอาจารย์ (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2563) นอกจากนั้นการ ดำเนินการบริหารหลักสูตรจะต้องมีปัจจัยที่สำคัญอีก ประการหนึ่ง คือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่ง ประกอบด้วย ความพร้อมทางกายภาพ ความพร้อม ด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อม ด้านการให้บริการ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้อง ทำวิจัย อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด การบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ Wifi และอื่น ๆ รวมทั้งการบำรุงรักษาที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษา

สามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตาม มาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ประกันคุณภาพ, 2563) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญต่อการ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และนำไปสู่ ความพึงพอใจต่อการได้รับการตอบสนองของผู้เรียน กล่าวคือ ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นจากความ ต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ได้รับการอำนวยความสะดวกใน การบริการต่าง ๆ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะทำ ให้เกิดความพึงพอใจทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อ ได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะนำไปสู่ทัศนคติและความพึงพอใจที่ดี (วารุณี ภาชนนท์, 2551)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์เสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดหาสิ่งสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของนักศึกษาและผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 2,019 คน ข้อมูลจากงานบริการการศึกษาและพัฒนา นักศึกษา สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 หลังจากนั้นนำมาคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยเลือกใช้การคำนวณตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน ซึ่งมีนักศึกษาเข้าร่วมตอบ จำนวน 659 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) เกี่ยวกับ เพศ ชั้นปี และสังกัด ตอนที่ 2 เป็นข้อ

คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้ 4.21-5.00, 3.41-4.20, 2.61-3.40, 1.81-2.60 และ 1.00-1.80 หมายถึง มาก ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านห้องเรียน 7 ข้อ ด้านห้องปฏิบัติการ 3 ข้อ ด้านห้องสมุด 7 ข้อ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดต่อสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำไปทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 30 คน แล้วนำผลมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านห้องเรียน เท่ากับ 0.90 ด้านห้องปฏิบัติการ เท่ากับ 0.87 ด้านห้องสมุด เท่ากับ 0.85 และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 0.82 จึงนำแบบสอบถามมาพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลา**การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ใน****การเก็บรวบรวมข้อมูล****การวิเคราะห์ข้อมูล**

เก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีเก็บ
แบบสอบถามทางระบบออนไลน์ โดยมีระยะเวลาเปิด
ระบบให้นักศึกษาเข้ามารวมตอบแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จาก
คำตอบแต่ละรายการในแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิง
พรรณนาบรรยายลักษณะข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่
(frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม****ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	138	26.40
	หญิง	404	73.60
ชั้นปีที่ศึกษาอยู่	ชั้นปีที่ 1	129	25.19
	ชั้นปีที่ 2	126	23.82
	ชั้นปีที่ 3	150	27.01
	ชั้นปีที่ 4	137	23.98
สังกัดสาขาวิชา	สาขาวิชาดนตรี	21	3.19
	สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	12	1.82
	สาขาวิชาสังคมศึกษา	71	10.77
	สาขาวิชาการสอนภาษาจีน	28	4.25
	สาขาวิชาภาษาไทย	84	12.75
	สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	72	10.93
	สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	31	4.70
	สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	47	7.13
	สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	74	11.23
	สาขาวิชานิติศาสตร์	34	5.16

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาวิชาภาษาจีน	67	10.17
สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ	118	17.91
รวม	659	100

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.60 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 27.01 และสังกัดสาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 17.91

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีในภาพรวมแต่ละด้าน

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านห้องเรียน	4.00	0.82	มาก
2. ด้านห้องปฏิบัติการ	4.03	0.85	มาก
3. ด้านห้องสมุด	4.02	0.80	มาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.74	1.02	มาก
รวม	3.97	0.86	มาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.86) โดยด้านที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.03$, S.D.=0.85) รองลงมา คือ ด้าน

ห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.80) ด้านห้องเรียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.82) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.=1.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านห้องเรียน

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องเรียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขนาดเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	4.12	0.76	มาก
2. มีความเหมาะสมกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน	4.08	0.74	มาก
3. มีการจัดห้องเรียนเรียบร้อยพร้อมใช้งาน	4.00	0.81	มาก
4. มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อบรรยากาศการเรียนการสอน (ความสะอาด, แสงสว่าง, เสียงรบกวน, กลิ่นรบกวน, อุณหภูมิ, มลพิษต่าง ๆ ฯลฯ)	3.92	0.85	มาก
5. มีสื่อทัศนูปกรณ์เหมาะสมตามยุคสมัยกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน และพร้อมใช้งาน (โปรเจคเตอร์, จอรับภาพ, เครื่องขยายเสียง ฯลฯ)	3.95	0.89	มาก
6. มีความปลอดภัย	4.09	0.79	มาก
7. มีการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสพการณ์ ภายนอกมหาวิทยาลัย	3.96	0.85	มาก
รวม	4.00	0.82	มาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านห้องเรียน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.82) โดยข้อที่ได้คะแนนเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีขนาดเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, S.D.=0.76) รองลงมา คือ มีความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.09, S.D.=0.79) มีความเหมาะสมกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.08, S.D.=0.74) มีการจัดห้องเรียนเรียบร้อย

พร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.81) มีการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสพการณ์ ภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.96, S.D.=0.85) มีสื่อทัศนูปกรณ์เหมาะสมตามยุคสมัยกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนและพร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.95, S.D.=0.89) และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อบรรยากาศการเรียนการสอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.92, S.D.=0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านห้องปฏิบัติการ

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องปฏิบัติการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีสื่อ/วัสดุ/อุปกรณ์ภายในห้องเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและพร้อมใช้งาน	3.95	0.88	มาก
2. มีความเหมาะสมตามยุคสมัยกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน	4.03	0.87	มาก
3. มีความปลอดภัย	4.12	0.78	มาก
รวม	4.03	0.85	มาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านห้องปฏิบัติการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.85) โดยข้อที่ได้คะแนนเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.12$, S.D.=0.78) รองลงมา คือ มี

ความเหมาะสมตามยุคสมัยกับรายวิชาที่จัดการเรียนการสอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.87) และมีสื่อ/วัสดุ/อุปกรณ์ภายในห้องเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและพร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านห้องสมุด

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มหาวิทยาลัยมีวัสดุสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยต่อการเรียน/ค้นคว้า/วิจัย (สิ่งพิมพ์, สื่อมัลติมีเดีย, ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ)	3.98	0.80	มาก
2. คณะมีวัสดุสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยต่อการเรียน/ค้นคว้า/วิจัย (สิ่งพิมพ์, สื่อมัลติมีเดีย, ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ)	3.99	0.80	มาก
3. มีการจัดพื้นที่ให้บริการเพียงพอเหมาะสม	4.01	0.79	มาก
4. มีบรรยากาศเหมาะสมกับการเรียน/ค้นคว้า/วิจัย	4.01	0.79	มาก
5. มีการจัดช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม	4.01	0.80	มาก
6. มีการบริการที่ดีของบุคลากรประจำห้องสมุด	4.05	0.79	มาก
7. มีความปลอดภัย	4.11	0.79	มาก
รวม	4.02	0.80	มาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านห้องสมุด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.80) โดยข้อที่ได้คะแนนเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.79) รองลงมา คือ มีการบริการที่ดีของบุคลากรประจำห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.79) มีการจัดพื้นที่ให้บริการเพียงพอเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.79) มีบรรยากาศ

เหมาะสมกับการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.79) มีการจัดช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.80) คณะมีวัสดุสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยต่อการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.80) และมหาวิทยาลัยมีวัสดุสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยต่อการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีจุดเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัยเพียงพอ	3.69	1.07	มาก
2. มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัยสูง	3.61	1.09	มาก
3. มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ภายในมหาวิทยาลัยเพียงพอ	3.77	0.98	มาก
4. มีการรักษาความปลอดภัยในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.87	0.93	มาก
รวม	3.74	1.02	มาก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.=1.02) โดยข้อที่ได้คะแนนเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีการรักษาความปลอดภัยในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.93) รองลงมา คือ มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ภายในมหาวิทยาลัยเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.98) มีจุดเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัยเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$,

S.D.=1.07) และมีความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัยสูง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.61, S.D.=1.09) ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.97) โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ ด้านห้องสมุด ด้านห้องเรียน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านห้องเรียน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.00) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกฤต พริ้วโรสง เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิชาการประยุกต์ใช้ ไมโครโปรเซสเซอร์ พบว่า ความเหมาะสมของห้องเรียนที่ใช้ในการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.00) (ศุภกฤต พริ้วโรสง, 2561) เช่นเดียวกัน โดยข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีขนาดเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ($\bar{X}$ =4.12) ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการสร้างอาคารเรียนใหม่ให้ความเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา และข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อบรรยากาศการเรียนการสอน ($\bar{X}$ =3.92) เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของนักศึกษาแล้วพบว่า ประเด็นที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของข้อคำถามนี้น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากมลพิษทางเสียงด้วยเหตุที่ห้องเรียนส่วนใหญ่ไม่ได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศจึงจำเป็นต้องเปิดประตูหน้าต่างให้อากาศถ่ายเทจึงเกิดเสียงรบกวนจากยานพาหนะที่

สัญจรผ่านไปมาและจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภาคสนาม ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง จึงควรจัดสรรงบประมาณหรือเสนอขอรับการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานงบประมาณ ประเภทรายจ่ายงบลงทุน (ค่าครุภัณฑ์/ค่าสิ่งก่อสร้าง) ดำเนินการปรับปรุงห้องเรียนให้เป็นแบบปิดเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดมลพิษทางเสียง

2. ด้านห้องปฏิบัติการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.03) โดยข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความปลอดภัย ($\bar{X}$ =4.12) ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยและคณะมีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสื่อ/วัสดุ/อุปกรณ์ภายในห้องเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาและพร้อมใช้งาน ($\bar{X}$ =3.95) ทั้งนี้เนื่องจากจากจำนวนห้องปฏิบัติการมีมากแต่งบประมาณที่ใช้ในการจัดหาสื่อ/วัสดุ/อุปกรณ์หรือซ่อมบำรุงมีอยู่อย่างจำกัด จึงทำให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์และสื่อเทคโนโลยีที่ใช้ในการสอนที่ทันสมัยมีคุณภาพและบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558)

3. ด้านห้องสมุด พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.02) โดยข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความปลอดภัย ($\bar{X}$ =4.11) เหตุผลเช่นเดียวกันกับด้านห้องปฏิบัติการที่ได้กล่าวมาแล้ว

และข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีวัสดุสารสนเทศเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยต่อการศึกษา/ค้นคว้า/วิจัย ($\bar{X}=3.98$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สีอำพัน อยู่คงคร้าม และคณะ เรื่อง ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พบว่า ด้านห้องสมุดและระบบสารสนเทศที่ นักศึกษามีความคิดเห็นว่าห้องสมุดมีความพร้อมทางด้านอุปกรณ์และสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับการใช้งาน (สีอำพัน อยู่คงคร้าม และคณะ, มปป.) ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรดำเนินการสำรวจความต้องการใช้ วัสดุสารสนเทศตามความต้องการของนักศึกษาเพื่อ ดำเนินการจัดหาเพิ่มเติมให้มีความเพียงพอและเหมาะสมตามยุคสมัยตอบสนองและเอื้อต่อการเรียนรู้

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) โดยข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการรักษาความปลอดภัยในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.87$) เนื่องมาจากการใช้งานระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้งานทุกคนจะต้องระบุตัวตนด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านทุกครั้งที่มีการเข้าใช้งาน และข้อคำถามที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในมหาวิทยาลัยสูง ($\bar{X}=3.61$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สีอำพัน อยู่คงคร้าม และคณะ เรื่อง ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของ นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พบว่า การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การต่อเชื่อม (Wi-fi) มีความสะดวก (สีอำพัน อยู่คงคร้าม และคณะ, มปป.) ทั้งนี้เนื่องมาจากในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีได้สร้างอาคารเรียนใหม่

อย่างต่อเนื่องและอยู่ระหว่างดำเนินการติดตั้งระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก จึงไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวจำเป็นต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณเป็นรายปีเพื่อดำเนินการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2560) จึงเกิดความแออัดของสัญญาณจากจำนวนผู้ใช้งานในจุดที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ไร้สาย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลของการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถนำไปใช้ได้ดังนี้

1) นำเสนอผลการวิจัยไปยังผู้บริหารระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในแต่ละปีงบประมาณ คำนวณออกเป็นเงินในการวางแผนกลยุทธ์ทางการเงินให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สามารถผลักดันการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อผู้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

2) นำผลการวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในปีถัดไป เพื่อให้ทราบถึงทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยอาจใช้วงจรคุณภาพ PDSA (Plan-Do-Study-Action) หรือแบบจำลองสำหรับการปรับปรุง (Model for Improvement) เข้ามาใช้เป็นเครื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาในกลุ่มประชากรทั้งอาจารย์และนักศึกษาให้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาปรับปรุงการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

2) สาขาวิชาควรมีการศึกษาถึงความต้องการความจำเป็นต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับการจัดการเรียนการสอนในยุค New Normal เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน หรือจัดทำเป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารของคณะเพื่อกำหนดแนวทางในการสนับสนุนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เช่น การสร้างและพัฒนานวัตกรรมสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยใช้สื่อมัลติมีเดีย การจัดการ

3) คณะควรดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบกลไกการบริหารจัดการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ช่วยให้ข้อมูลสำคัญในการนำมาประกอบการกำหนดข้อคำถามเพื่อชี้วัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน และบุคลากรงานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา สำนักงาน คณบดี คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ช่วยให้ข้อมูลนักศึกษา และดำเนินการให้นักศึกษาเข้าร่วมตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ประกันคุณภาพ. (2563). **ตัวบ่งชี้ที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**. [เว็บไซต์]. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2563. จาก

<https://sites.google.com/site/qapaphuket/taw-bng-chi-thi-6>

ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2558). **รายงานความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. [เว็บไซต์]. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2564. จาก

https://www.sd.mutt.ac.th/?wpfb_dl=207

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2560). **แผนกลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ระยะ 10 ปี**. [เว็บไซต์]. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2564. จาก

<http://www.plan.lpru.ac.th/web2015/file/plan10year.pdf>

วารุณี ภาชนนท์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย).

ศุภกฤต พริ้วไธสง. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้วิชาการประยุกต์ใช้ไมโครโปรเซสเซอร์**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, ปีที่ 12 ฉบับที่ 27 เดือนมกราคม – เมษายน 2561, 79-84.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือ**

ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. พิมพ์ครั้งที่ 3

: สิงหาคม 2560. พิมพ์ที่ : ภาพพิมพ์. (น. 43).

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2563). **แนว**

ทางการส่งเสริมคุณภาพการจัดการเรียน

การสอนของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา.

[เว็บไซต์]. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2563. จาก

<http://cid.buu.ac.th/information/QCL.pdf>

สีอำพัน อยู่คงคร้าม จำรูญ จิรัฐิติ1 และ ดวงพร แห่

หล้า. (มปป.). **ความพึงพอใจต่อสิ่ง**

สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาคณะ

สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ธนบุรี. คณะสาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, [เว็บไซต์].

สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2564. จาก

[https://bkkthon.ac.th/home/user_file](https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-)

[s/department/department-](https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-)

[24/files/21.ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุน](https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-)

[การเรียนรู้ของนักศึกษาคณะสา%20\(1\).pdf](https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-)

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory**

Analysis. Third edition. New York:

Harper and Row Publication.