



รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์  
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการรับ การเตรียมความพร้อม การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา  
ของหลักสูตรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
ประจำปีการศึกษา 2565

โดย นางสาวเจนจิรา แก้วมณี  
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานบริการการศึกษาและพัฒนานักศึกษา

สำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
(ปีงบประมาณ พ.ศ.2566)

รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ  
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา  
ต่อการรับ การเตรียมความพร้อม การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา  
ของหลักสูตรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง  
ประจำปีการศึกษา 2565

ผู้รับรองรายงาน



(รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน)  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

...../ 4 ก.พ. 2566 / .....

## คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การเตรียมความพร้อม การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีแต่ละหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 11 หลักสูตร โดยจะเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับ การรับนักศึกษา การเตรียมความพร้อม การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน ในรอบปีการศึกษา 2565 เพื่อนำผลการศึกษาไปวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหลักสูตรเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียนของหลักสูตรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและตรงตามความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง

บัดนี้ การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ตามหลักสูตรที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ ปีการศึกษา 2565 ได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจฯ ดังกล่าว เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปประกอบการรายงานผลการดำเนินงาน ของหลักสูตร คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาการส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียนของ นักศึกษาแต่ละหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข และเกิดการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น และหากมี ข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวเจนจิรา แก้วมณี  
นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๗
บทที่ 1	
บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการประเมิน	3
1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น	3
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.3 เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	
วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ	11
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.3 เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ	12
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา และการจัดการห้องเรียน	18



4.2.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการรับนักศึกษา	
- สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	18
- สาขาวิชาภาษาจีน	21
- สาขาวิชาภาษาไทย	24
- สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ	27
- สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	30
- สาขาวิชาดนตรี	33
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	36
- สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	39
- สาขาวิชานิติศาสตร์	42
- สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	45
- สาขาวิชาดนตรีศึกษา	48
4.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการห้องเรียน	51
4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ แยกตามสาขาวิชา	53

## บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
-----------------------------	----

บรรณานุกรม	60
------------	----

## ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการห้องเรียนของหลักสูตรที่ศึกษา	63
---	----

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนเพศของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	16
4.2	แสดงชั้นปีของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม	17
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	18
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน	21
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย	24
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาว ต่างประเทศ	27
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	30
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี	33
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	36
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	39
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต	42
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	45
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีศึกษา	48
4.14	แสดงจำนวนผู้ร้องเรียน แยกตามสาขาวิชา	51

- |      |  |    |
|------|--|----|
| 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการห้องเรียน | 52 |
| 4.16 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ แยกตามสาขาวิชา                  | 53 |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตหรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนมีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามที่หลักสูตรกำหนด บัณฑิตระดับอุดมศึกษาจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมืองและพลโลก มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันการศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการกำกับและส่งเสริมการดำเนินงานของคณะ จึงได้นำมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อมุ่งเน้นเป้าหมายการจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตที่ได้รับคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิ และสื่อสารให้สังคม ชุมชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้เชื่อมั่นถึงคุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกมาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในผลลัพธ์การเรียนรู้ในแต่ละหลักสูตร

ดังนั้น ทุกหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนจะมีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ โดยได้นำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF) ได้มีการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ใน มคอ.2 ซึ่งครอบคลุมผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ ถ้ามี หรือตามที่สภาวิชาชีพของหลักสูตรนั้นๆ ได้กำหนดไว้ และความสำเร็จของการจัดการศึกษาขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่ง คือ นักศึกษา ระบบประกันคุณภาพนักศึกษา ต้องให้ความสำคัญกับการรับหรือคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาในหลักสูตร ซึ่งจะต้องเป็นระบบที่สามารถคัดเลือกนักศึกษาที่มีคุณสมบัติและความพร้อมในการเรียนในหลักสูตรจนสำเร็จการศึกษา และการส่งเสริมพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมทางการเรียน และมีกิจกรรมการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความสามารถตามหลักสูตร มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามีทักษะการวิจัยที่สามารถสร้างองค์ความรู้ได้ รวมถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) กลุ่มวิชาหลัก



(core subjects) (2) กลุ่มทักษะชีวิตและอาชีพ (life and career skills) (3) กลุ่มทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (learning and innovation skills) และ(4) กลุ่มทักษะสารสนเทศสื่อและเทคโนโลยี (information, media and technology skills) โดยในช่วงปีแรกของการศึกษา ในการบริหารหลักสูตร จะต้องมีการกลไกในการพัฒนาความรู้พื้นฐานหรือการเตรียมความพร้อมทางการเรียนแก่นักศึกษา เพื่อให้มีความสามารถในการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีความสุข อัตราการลาออกกลางคันน้อย ในระหว่างการศึกษามีการจัดกิจกรรมการพัฒนาความรู้ความสามารถในรูปแบบต่างๆ ทั้งกิจกรรมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน มีกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดีที่มีจิตสาธารณะ มีการวางระบบการดูแลให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการทุกระดับ การป้องกันหรือ การบริหารจัดการความเสี่ยงของนักศึกษา เพื่อให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด รวมทั้งการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักศึกษา การสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ได้มาตรฐานสากล

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาพบข้อมูลที่จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการรับสมัครนักศึกษา การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาและการเตรียมความพร้อมระหว่างเรียน การให้คำปรึกษาวิชาการและแนะแนวแก่นักศึกษา ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมทางการเรียนการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา รวมถึงอัตราการคงอยู่ของนักศึกษาในหลักสูตร อัตราความสำเร็จของนักศึกษา ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรด้วยนั้น เพื่อให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีหน้าที่ในการเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพของหลักสูตร ได้มีข้อมูลในการวางแผนจัดทำระบบและกลไกการบริหารจัดการของหลักสูตรให้มีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น และผู้ศึกษาเห็นว่าประเด็นดังกล่าวควรได้รับการวิเคราะห์และหาแนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรให้กับผู้เรียน ด้วยการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละหลักสูตร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของหลักสูตร ในประเด็นดังนี้ 1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และรวมถึงด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไข ปัญหาที่เกี่ยวกับนักศึกษาได้ตรงตามความต้องการและเหมาะสมต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรับ และการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

2) เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนการดำเนินงานของหลักสูตรในรอบปีการศึกษา 2565 เกี่ยวกับรับและการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาของหลักสูตร เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการประเมินไปพัฒนาการจัดการจัดการของแต่ละหลักสูตร

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) หลักสูตรสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรและปรับปรุงพัฒนาการรับ การส่งเสริมและการพัฒนานักศึกษา ได้อย่างเหมาะสม

2) คณะฯ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนานักศึกษา เพื่อที่จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการควบคุมกำกับ ติดตาม การดำเนินงานของแต่ละหลักสูตรได้อย่างเหมาะสม

### 1.4 ขอบเขตของการประเมิน

#### ขอบเขตเชิงเนื้อหา

สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี แยกตามหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่เปิดสอนในปีการศึกษา 2565 เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรและปรับปรุงพัฒนาการรับ การส่งเสริมและการพัฒนานักศึกษา ได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพต่อไป

#### ขอบเขตประชากร

ศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี แยกตามหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่เปิดสอนในปีการศึกษา 2565 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เท่านั้น

### 1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

สาขาวิชา/หลักสูตร หมายถึง สาขาวิชา/หลักสูตรที่เปิดสอนในปีการศึกษา 2565 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

คณะ หมายถึง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่อการบริหารจัดการหลักสูตรเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลักสูตร ได้แก่ 1) ด้านการรับนักศึกษาและการ

เตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการ  
หลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ 5) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง เกี่ยวกับการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาของหลักสูตร ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความหมายและความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
4. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

#### 2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้มากมายดังนี้

กูด (Good: 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม หรืออาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและ แรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรืองานใด การกระทำกิจกรรมหรือ งานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี จึงถือได้ว่าความ พึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

กิติมา ปรีดีติติก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มี องค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ กำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร



มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดีเจตคติที่ดี ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

จากแนวคิดตามความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทางบวกและทางลบ ละสามารถเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้จากการประเมินตามเงื่อนไข สถานการณ์หรือกิจกรรมนั้น ๆ

### 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล เพราะแต่ละบุคคลไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวได้ในสังคม หากต้องอยู่ในสถานการณ์ที่บุคคลรอบข้างให้การยอมรับหรือความพึงพอใจย่อมดำรงอยู่ได้ด้วยความสุขแต่ หากความรู้สึกของบุคคลรอบ ๆ ข้าง ไม่ให้การยอมรับหรือไม่พึงพอใจ ความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ย่อมเกิดขึ้นได้ยาก (อำรุง เหมรา, 2533: 17) ได้สรุป ความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้บุคคลมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ สามารถใช้บังคับ ควบคุม ความประพฤติ ของบุคคลให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี
5. ความพึงพอใจเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และมีการรวมพลังเพื่อขจัดปัญหาในองค์กรร่วมกัน
6. ความพึงพอใจเสริมสร้างความเชื่อมั่น ในหน่วยงานที่ปฏิบัติ
7. ความพึงพอใจเกื้อหนุนให้บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการใหญ่ๆ (ริเรื่องรอง รัตนวิไลสกุล, 2540) ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (ความต้องการด้านสรีระ [Physical or physiological need]/ ความต้องการด้านชีววิทยา [Biological need] / ความต้องการปฐมภูมิ [Primary need]) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ในการดำรงชีวิตเป็นความต้องการที่มีมา ตั้งแต่กำเนิดและแรงขับที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ
2. ความต้องการด้านจิตใจ (ความต้องการระดับสูง/ความต้องการด้านจิตวิทยา/ความต้องการที่เกิดใหม่/ความต้องการทุติยภูมิ) [Psychological need / secondary need / acquired need] เป็น

ความต้องการส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลังจากการที่ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนอง แล้ว เป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้เรียนรู้ประสบการณ์และมักปรากฏขึ้นเมื่อคนมีวุฒิภาวะสูง เป็นแรงขับ ชนิดที่ไม่หยุดตัวและไม่มีรากฐานทางด้านร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางด้านสมอง จากประสบการณ์ วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนใหญ่

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางด้านจิตใจ ในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิต ให้เป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่นหรือให้มีความเป็นอยู่ดีกว่าผู้อื่น

2.2.2 ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ มนุษย์ มีความต้องการ 5 ชั้น (อารี พันธมณี, 2543)

ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Basic physiological need) เช่น ต้องการอาหาร อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งเป็นปัจจัย 4

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety and security need) เช่น ความ เป็นปีกแผ่น ความต้องการการคุ้มครองและปกป้อง ความรู้สึกปลอดภัยจากการถูกคุกคาม ปลอดภัยจาก ความวิตกกังวล

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging) คือความต้องการ ความรัก อยากให้ตนเป็นคนรัก ยอมรับจากผู้อื่น โดยปกติคนมักจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นสังคมตั้งแต่ สังคมครอบครัว ซึ่งเป็นสังคมที่เล็กที่สุดไปถึงสังคมโลกซึ่งเป็น สังคมใหญ่ที่สุด

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น (Self-esteem need) คือความต้องการให้ ผู้อื่นยกย่องตน เป็นความปรารถนาของบุคคลที่ทำให้เกิดพฤติกรรมอื่น ๆ ขึ้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะบรรลุความต้องการของตนอย่างแท้จริง (Self-actualization) คือ ความต้องการสูงสุดที่บุคคลจะพยายามกระทำการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและ ความสามารถของตนเอง เพื่อให้พบความสุขที่แท้จริงและยั่งยืน

2.2.3 ความต้องการของมนุษย์ เมอเรีย (Murray, 1938 อ้างใน ทิพย์สุคนธ์ กิจรุ่งโรจน์, 2547) ได้จัดกลุ่มความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกาย การขับถ่าย เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ เช่นความต้องการเป็นเจ้าของทรัพย์สินสมบัติ สิ่งของต่าง ๆ ต้องการ สะสม ซ่อมแซม รักษาสิ่งของไว้ต้องการก่อสร้างสิ่งต่าง ๆ ต้องการแสดง อำนาจเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการ ความรัก ความผูกพัน ต้องการคบหาสมาคมกับผู้อื่น



2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) วิคเตอร์วรูม ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจขึ้น ในปี ค.ศ.1964 (Vroom V. อ้างใน ทิพย์สุนันธ์ กิจรุ่งโรจน์, 2547) ซึ่งทฤษฎี ความคาดหวังของวรูม มี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความชอบ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบในรางวัล หรือผลได้ หรือหมายถึง การที่บุคคลตีค่าของรางวัลหรือผลได้ว่าพอใจหรือไม่พอใจ และความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลได้ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะต่างกันออกไป ได้แก่ ปัจจัยเรื่องอายุ การศึกษา สถานภาพ ลักษณะงาน และระยะเวลา

2. ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้หากมีความพยายาม เพิ่มขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น หรือความเชื่อว่าความพยายามนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา

3. ความเป็นเครื่องมือ หมายถึงความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายาม ที่เพิ่มขึ้นและจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลที่ได้รับการตอบแทน

#### 2.2.5 ทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติด้านดี ทางบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นทัศนคติทางบวกที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลนั้น ๆ ความสุขของแต่ละบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน และได้รับผลตอบแทน เป็นความพึงพอใจทางบวก จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุข ความมุ่งมั่น มีความผูกพันกับหน่วยงานและมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้ก็จะเป็ผลประโยชน์ต่อองค์กร ที่มีบุคคลากร ที่ดี รักในองค์กร

2. กาญจนา อรุณสุขขุจี.(2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการมีสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

## 2.2.6 ความพึงพอใจ(Satisfaction): ความหมายและมูลเหตุการณ่เกิดความพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายระดับหนึ่ง มีสิ่งเร้าคือ แรงจูงใจให้นำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ขณะเดียวกัน ความพึงพอใจยังช่วยเสริมคุณค่าให้กับผู้ปฏิบัติงานและลดแรงเสียดทานที่จะสร้างผลเสียให้องค์กร พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ทำอยู่ ความพึงพอใจนี้จะสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานนอกจากนี้ ผู้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ อาทิ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) มองว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) และแรงจูงใจ (Motivation) มีความเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน โดยความพึงพอใจเป็นความของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองแล้ว มีแรงจูงใจเป็นความพยายามที่จะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนอง ในมุมมองนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพอใจ โดยแรงจูงใจเป็นเหตุและความพึงพอใจเป็นผลนิดยา จุ้ยนวล (2550) เห็นว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) มองว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง Good (1973) เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นคุณภาพหรือระดับที่เกิดจากความสนใจต่อสิ่งต่าง ๆ Vroom (1970) กล่าวถึง ทักษะคติและความพึงพอใจสามารถนำมาใช้แทนกันได้เนื่องจากทักษะคติและความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของบุคคลต่อการมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีทักษะคติต่อเรื่องที่ทำในด้านลบก็จะแสดงความไม่พอใจออกมา

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคคลมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เนื่องจาก ธรรมชาติของความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันและความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสภาวะแวดล้อม

มูลเหตุที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจตามทฤษฎีบาร์นาร์ด (วารุณี ภาชนนท์, 2551) เนื่องจาก

1. บุคคลได้รับการตอบแทนด้วยเงิน สิ่งของ และรางวัลต่าง ๆ
2. บุคคลได้รับการช่วยเหลือหรือให้ความร่วมมือแล้วได้รับสิทธิพิเศษหรืออำนาจ

เป็นสิ่งจูงใจ

3. บุคคลได้รับความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงานหรือการดำรงชีวิต
4. บุคคลได้รับผลประโยชน์ทางด้านอุดมคติและเกิดความภาคภูมิใจ
5. บุคคลได้รับแรงดึงดูดจากสังคมที่สร้างความผูกพันอันดีต่อกัน
6. บุคคลได้รับตำแหน่งที่เหมาะสมตามความถนัดและความสามารถของตนเอง
7. บุคคลได้รับความเสมอภาคในสังคม
8. บุคคลมีหลักประกันที่มั่นคง



จะเห็นได้ว่า มูลเหตุข้างต้นเป็นความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของคุณ เมื่อคุณได้รับการตอบสนองจากสิ่งจูงใจดังกล่าวจะทำให้คุณเกิดความพึงพอใจทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ดังจะเห็นแล้วว่า การได้รับการตอบสนองความต้องการจะนำไปสู่ความพึงพอใจ หากย้อนกลับไปมองสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ก็พบว่า บุคคลมีความต้องการไม่สิ้นสุด ความต้องการของบุคคลมีความซ้ำซ้อนกัน และความต้องการของคุณจะเป็นลำดับขั้นตอนจากต่ำไปสูง ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นในการดำรงอยู่ของชีวิต ความจำเป็นที่ต้องได้รับคือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมถึงความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง(Security if Safe Needs)เป็นความต้องการความมั่นคง ความก้าวหน้า ความปลอดภัย และความอุ่นใจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว

3. ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs)เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม ต้องการความเป็นมิตรและการยอมรับจากคนทั่วไป

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-Actualization) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นในสังคมเห็นความสำคัญของตนให้เกียรติและยกย่องในความสำเร็จของความรู้ความสามารถ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงของคุณในความอยากได้อยากมีและอยากเป็นตามสิ่งที่ตนเองคิดไว้

### 2.3 เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ตามคู่มือการประกันคุณภาพคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ.2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (เดิม) หรือปัจจุบันคือ สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้ประกาศใช้เกณฑ์ดังกล่าว

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับ การรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษาของหลักสูตร ครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

การศึกษาคั้งนี้ประชากรที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประจำปีการศึกษา 2565 ซึ่งมีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำแนกตามหลักสูตร/สาขาวิชา ได้ดังนี้

- 1) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน
- 2) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน
- 3) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย
- 4) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ
- 5) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 6) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี
- 7) หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- 8) หลักสูตรศิลปบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ
- 9) หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต
- 10) หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
- 11) หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีศึกษา



### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 งานบริการการศึกษาฯ จัดทำแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเพื่อทดสอบความสามารถของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นว่ามีความตรงหรือครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวิจัยหรือไม่ โดยนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ในด้านเนื้อหา ภาษา ข้อความ ความหมาย และโครงสร้าง โดยการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Item Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3. จัดส่งแบบสอบถามไปยังประธานสาขาวิชา เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษา โดยกำหนดให้ส่งคืนภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 และติดตามเป็นระยะเพื่อป้องกันการสูญหาย

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วและมีความครบถ้วนสมบูรณ์ครบร้อยละ 100 ของประชากรมาบันทึกข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.3 เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการหลักสูตร ได้แก่ 1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ 5) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

#### (1) การสร้างเครื่องมือการศึกษา

การสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม เกี่ยวกับการบริหารจัดการหลักสูตร ได้แก่ 1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ 5) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา โดยดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 การสร้างแบบสอบถาม ตามที่ได้จากการศึกษา 3.1.2 โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชา เป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละข้อมีมาตราวัด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Liker's Scale) และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารงานของหลักสูตร โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชา

2) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหลักสูตร

2.1 ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน

2.2 ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร

2.3 ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ

2.4 ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ

2.5 ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา

3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

## (2) การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับมาแล้ว ได้นำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จ

การวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับของการดำเนินการ เพื่อแปลผลข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วย Liker's Scale ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ของ Likert Scale คือ ความพึงพอใจที่จะ



มีตั้งแต่พอใจหรือเห็นด้วยที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พอใจหรือเห็นด้วยที่สุด (Unfavorable) ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยที่สุด หรือ พึงพอใจที่สุด, 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือ พอใจ, 3 หมายถึง เฉยๆ หรือ ปานกลาง, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่พึงพอใจ, 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง โดยนำค่าที่ได้จาก Likert Scale มาหาค่าเฉลี่ย (หา  $\bar{X}$ ) จะสามารถแปลผลแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามตามแนวคิด Likert Rating Scales ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

### 2.3 การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้ศึกษาวิเคราะห์แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) โดยการวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงพรรณนา

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา แยกตามหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพวงศ์ เกี่ยวกับการบริหารจัดการหลักสูตรที่เกี่ยวกับนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ 5) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ซึ่งเป็นการบริหารงานของแต่ละหลักสูตรที่นักศึกษาสังกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหลักสูตร
  - 2.1 ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน
  - 2.2 ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร
  - 2.3 ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ
  - 2.4 ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ
  - 2.5 ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา
- 3) การวิเคราะห์และสรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี และสาขาวิชา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้านสามารถจำแนกได้ดังนี้

#### 4.1.1 จำนวนเพศแยกตามสาขาวิชา

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนเพศแยกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	เพศ		รวม (คน)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	
1. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	9	42	51
2. สาขาวิชาภาษาจีน	5	71	76
3. สาขาวิชาภาษาไทย	0	34	34
4. สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร สำหรับชาวต่างประเทศ	13	37	50
5. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	16	78	94
6. สาขาวิชาดนตรี	26	3	29
7. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	21	100	121
8. สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	10	36	46
9. สาขาวิชานิติศาสตร์	16	73	89
10. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	25	75	100
11. สาขาวิชาดนตรีศึกษา	18	0	20
รวมทั้งสิ้น	159	551	710
ร้อยละ	22.39	77.61	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยจำนวนทั้งหมด 710 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 และ เพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 ตามลำดับ



#### 4.1.2 จำนวนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามชั้นปีและสาขาวิชา

ตารางที่ 4.2 แสดงชั้นปีของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามแยกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	ชั้นปีที่				รวม (คน)	ร้อยละ
	1	2	3	4		
1. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	12	15	14	7	51	7.18
2. สาขาวิชาภาษาจีน	20	18	29	9	76	10.70
3. สาขาวิชาภาษาไทย	9	11	6	8	34	4.79
4. สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ	40	10	-	-	50	7.04
5. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	27	20	27	20	94	13.24
6. สาขาวิชาดนตรี	ปิดหลักสูตร/งดรับนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 255 เป็นต้นไป	10	10	9	41	5.77
7. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	34	31	31	25	121	17.04
8. สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	10	10	12	14	46	6.48
9. สาขาวิชานิติศาสตร์	38	25	18	8	89	12.54
10. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	30	25	23	10	88	12.39
11. สาขาวิชาดนตรีศึกษา	20	เปิดรับนักศึกษา ปีการศึกษา 2565 เป็นปีแรก				2.82
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>243</b>	<b>175</b>	<b>170</b>	<b>110</b>	<b>710</b>	<b>100</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>34.23</b>	<b>24.65</b>	<b>23.95</b>	<b>15.49</b>	<b>100</b>	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 710 คน สามารถจำแนกตามชั้นปี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ 1) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 34.23 2) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 24.65 3) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 23.95 และ 4) ชั้นปีที่ 4 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

4.2.1 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาของแต่ละหลักสูตรในระดับปริญญาตรี จำนวน 11 หลักสูตร ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลต่อการบริหารจัดการของหลักสูตรที่สังกัด ประกอบด้วย 1) ด้านการรับนักศึกษา และการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์แยกตามหลักสูตร ดังตาราง 4.3-4.13

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน

n=51

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.69	.501	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.63	.556	มากที่สุด
	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.66</b>	<b>.529</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.69	.462	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.63	.621	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.81	.440	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.75	.475	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.60	.528	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่นทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.44	.602	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.65	.521	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.60	.597	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.58	.532	มากที่สุด
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.56	.569	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.67	.545	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ	4.67	.508	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.62	.550	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกชั้นเรียน	4.69	.501	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอกเวลาได้	4.62	.655	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.54	.603	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตในคณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.71	.494	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.52	.665	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
	ค่าเฉลี่ย	4.62	.584	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	.533	มากที่สุด

จากตาราง 4.3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.66,S.D..529) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.65,S.D.521) และมีความพึงพอใจที่เท่ากันสองด้าน ได้แก่ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.62 S.D.550) และด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.62 S.D.584)

สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และด้านที่พึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน

n=76

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.59	.546	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.70	.490	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.64	.518	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.57	.618	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.68	.571	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรม การวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.66	.579	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.71	.485	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.64	.605	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาให้นักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.43	.736	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.62	.599	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.63	.562	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.63	.629	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.78	.450	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.57	.596	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหิต่าง ๆ	4.38	.765	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.60	.601	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.55	.681	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.62	.610	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.64	.667	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.64	.582	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.43	.736	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.58	.655	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.61	.593	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, S.D. 593$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64, S.D. 518$ ) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. 599$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. 655$ )

สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน และพึงพอใจในอันดับแรกคือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม และด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร ตามลำดับ

ในส่วนของระดับความพึงพอใจในด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. 655$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

n=34

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.71	.579	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.65	.579	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.68	.588	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.68	.589	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.68	.589	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรม การวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.62	.551	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.62	.493	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.65	.597	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาให้นักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.62	.551	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.64	.562	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.47	.615	มาก
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.65	.597	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.65	.597	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.68	.475	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.65	.544	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.62	.566	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.65	.544	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.56	.705	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.65	.544	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.65	.646	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.65	.485	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	.585	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.64	.575	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64, S.D. 575$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68, S.D. 588$ ) รองลงมา คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64, S.D. 562$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. 566$ )

สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม

ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. 566$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ

n=50

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.70	.463	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.52	.505	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.61	.484	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.58	.702	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.82	.388	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรม การวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.84	.370	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.86	.351	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.62	.635	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนาให้นักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.58	.609	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.72	.509	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.80	.404	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.60	.495	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.68	.471	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.72	.573	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.72	.607	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.70	.510	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.52	.735	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.74	.443	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.82	.388	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.94	.240	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.62	.567	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.73	.475	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.69	.494	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69, S.D. 4.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73, S.D. 4.75$ ) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72, S.D. 5.09$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, S.D. 4.84$ )

สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม แสดงให้เห็นว่าสาขาวิชามีการวางแผนการดำเนินงานในทุกด้านที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริงและเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, S.D. 4.84$ )

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

n=94

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.55	.500	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.49	.600	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.52	.550	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.48	.684	มาก
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.55	.580	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.64	.602	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.62	.624	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.40	.723	มาก
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.27	.706	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.49	.653	มาก
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.67	.516	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.73	.490	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.68	.512	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.55	.757	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ	4.66	.648	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.66	.585	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.65	.617	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.66	.520	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.67	.537	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.57	.577	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.44	.665	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.60	.583	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.57	.593	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. 593$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66, S.D. 585$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60, S.D. 583$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, S.D. 653$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา และด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม

ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49, S.D. 653$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี

n=29

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.45	.562	มาก
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.52	.565	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.48</b>	<b>.563</b>	<b>มาก</b>
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.72	.518	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.49	.483	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.90	.305	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.97	.182	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.52	.565	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.45	.770	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.72</b>	<b>.470</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.66	.603	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.62	.552	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.66	.543	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.79	.405	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.41	.670	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.63	.555	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.66	.603	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.62	.485	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.72	.447	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.86	.345	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.69	.463	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.71	.469	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.64	.498	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.8 พบว่า หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี โดยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.72,S.D.470) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.71,S.D.469) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.48,S.D.563)

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร

ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.48,S.D.563)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

n=121

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์
1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.50	.567	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.49	.640	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.50	.603	มากที่สุด
2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.46	.719	มาก
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.41	.790	มาก
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.45	.627	มาก
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.47	.626	มาก
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.55	.606	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.31	.808	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.44	.696	มาก
3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.62	.577	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.57	.629	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.54	.622	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.55	.694	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.57	.614	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.57	.627	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.53	.693	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.44	.802	มาก
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.83	.406	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.74	.486	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.36	.825	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.58	.642	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.52	.642	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52, S.D. 0.642$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. 0.642$ ) รองลงมาคือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, S.D. 0.627$ ) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44, S.D. 0.696$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรม ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44, S.D. 0.696$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา  
หลักสูตรศิลปบัณฑิต สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ

n=46

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.67	.519	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.72	.455	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.70	.487	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.59	.652	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.70	.553	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.87	.400	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.80	.500	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.52	.722	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.41	.805	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.65	.605	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.65	.482	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.63	.488	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.67	.474	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.70	.511	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.52	.658	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	.522	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.76	.431	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.72	.455	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.80	.453	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.35	.849	มาก
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.41	.748	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.61	.587	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.65	.538	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65, S.D. 538$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70, S.D. 487$ ) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65, S.D. 605$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, S.D. 587$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61, S.D. 587$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา  
หลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต

n=89

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.74	.438	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.61	.532	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.67	.485	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.65	.602	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.51	.689	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.62	.609	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.58	.633	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.64	.585	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.62	.590	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	.618	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.49	.602	มาก
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.48	.638	มาก



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.56	.580	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.64	.566	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ	4.70	.484	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.58	.574	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.63	.625	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.61	.592	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.60	.649	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.69	.510	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.63	.548	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.63	.585	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.62	.565	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. 565$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67, S.D. 485$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63, S.D. 585$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. 574$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม

ในส่วนของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58, S.D. 574$ )

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา หลักสูตร  
รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

n=88

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.61	.652	มากที่สุด
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.63	.582	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.62	.617	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.70	.646	มากที่สุด
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.78	.545	มากที่สุด
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรม การวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.56	.575	มากที่สุด
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.65	.628	มากที่สุด
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.53	.595	มากที่สุด
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.37	.679	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.58	.604	มากที่สุด
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.58	.555	มากที่สุด
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.56	.642	มากที่สุด



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.64	.597	มากที่สุด
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียน ของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.55	.540	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ้ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.46	.559	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.56	.579	มากที่สุด
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและ ภายนอกชั้นเรียน	4.75	.502	มากที่สุด
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษ นอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอก เวลาได้	4.84	.397	มากที่สุด
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.73	.531	มากที่สุด
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตใน คณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.54	.611	มากที่สุด
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการ ทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.52	.595	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.65	.534	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.60	.583	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60, S.D. 583$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65, S.D. 534$ ) รองลงมาคือ ด้านการรับนักศึกษา และการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62, S.D. 617$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, S.D. 579$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา

ในส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56, S.D. 579$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา  
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีศึกษา

n=100

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>				
1.1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษามีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน	4.40	.681	มาก
1.2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา	4.60	.503	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.50	.592	มากที่สุด
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>				
2.1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร	4.45	.686	มาก
2.2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	4.35	.489	มาก
2.3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน งานที่มอบหมาย กิจกรรมการวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	4.10	.447	มาก
2.4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.95	.224	มาก
2.5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา	4.40	.503	มาก
2.6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนานักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ	4.45	.605	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.25	.545	มาก
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>				
3.1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.35	.489	มาก



ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
3.2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.15	.587	มาก
3.3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.40	.598	มาก
3.4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร	4.55	.510	มากที่สุด
3.5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.77	.470	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.43	.531	มาก
4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา				
4.1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกชั้นเรียน	4.35	.489	มาก
4.2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอกเวลาได้	4.40	.503	มาก
4.3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	4.45	.605	มาก
4.4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตในคณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.35	.587	มาก
4.5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม	4.55	.510	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.44	.551	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.40	.532	มาก



จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40, S.D. 532$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50, S.D. 592$ ) รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.44, S.D. 551$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25, S.D. 454$ )

สรุปได้ว่านักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม

ในส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25, S.D. 454$ )

4.2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน ของแต่ละหลักสูตรในระดับปริญญาตรี ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลต่อการบริหารจัดการของหลักสูตรที่สังกัด เฉพาะด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ซึ่งได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม หากเคยร้องเรียนมีความพึงพอใจกับการจัดการข้อร้องเรียนระดับใด โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์แยกตามหลักสูตร ดังตาราง 4.14 - 4.15

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนข้อร้องเรียน แยกตามสาขาวิชา

n=710

สาขาวิชา	ไม่เคยร้องเรียน (คน)	จำนวน ร้องเรียนและ ตอบแบบ ประเมิน (คน)	ร้อยละของ จำนวนที่ถูก ร้องเรียน
1. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	51	0	0
2. สาขาวิชาภาษาจีน	76	0	0
3. สาขาวิชาภาษาไทย	34	0	0
4. สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับ ชาวต่างประเทศ	50	0	0
5. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	94	0	0
6. สาขาวิชาดนตรี	29	0	0
7. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	121	0	0
8. สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	45	1	0.14
9. สาขาวิชานิติศาสตร์	86	3	0.56
10. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	100	0	0
11. ดนตรีศึกษา	20	0	0
รวม	706	4	2.25



ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลต่อการจัดการ  
 ให้อบรมเรียน

สาขาวิชา	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์
1. สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน	0	0	-
2. สาขาวิชาภาษาจีน	0	0	-
3. สาขาวิชาภาษาไทย	0	0	-
4. สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับ ชาวต่างประเทศ	0	0	-
5. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	0	0	-
6. สาขาวิชาดนตรี	0	0	-
7. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	0	0	-
8. สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ	5.00	0.00	มากที่สุด
9. สาขาวิชานิติศาสตร์	4.67	0.00	มากที่สุด
10. สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง	0	0	-
11. สาขาวิชาดนตรีศึกษา	0	0	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการให้อบรมเรียน ซึ่งมีนักศึกษาตอบแบบสอบถาม  
 จำนวน 4 คน โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการให้อบรมเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.84$ )  
 แยกตามสาขาวิชาได้ ดังนี้ สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการให้อบรมเรียน  
 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 5.00$ ) และสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการให้อบรมเรียน  
 อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.67$ ) ตามลำดับ

4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา แยกตามสาขาวิชา ซึ่งได้กำหนดให้ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์แยกตามหลักสูตร ดังตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ แยกตามสาขาวิชา

หลักสูตร/สาขาวิชา	ความพึงพอใจเฉลี่ย			ความพึงพอใจแต่ละด้าน			
	$\bar{x}$	S.D.	ผลลัพธ์	ด้านการรับ นักศึกษา	ด้านการ จัดการ เรียน	ด้านระบบ อาจารย์	ด้านการ พัฒนา/การ จัดกิจกรรม
1. การพัฒนาชุมชน (ศศ.บ)	4.64	.533	มากที่สุด	4.66	4.65	4.62	4.62
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ภาษาจีน (ศศ.บ)	4.61	.593	มากที่สุด	4.64	4.62	4.60	4.58
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ภาษาไทย (ศศ.บ)	4.64	.575	มากที่สุด	4.68	4.64	4.62	4.63
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ภาษาไทยเพื่อการ สื่อสารสำหรับชาว ต่างประเทศ (ศศ.บ)	4.69	.494	มากที่สุด	4.61	4.72	4.70	4.73
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. ภาษาอังกฤษ (ศศ.บ)	4.57	.593	มากที่สุด	4.52	4.49	4.66	4.60
				มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
6. ดนตรี (ศศ.บ)	4.64	.498	มากที่สุด	4.48	4.72	4.63	4.71
				มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
7. รัฐประศาสน ศาสตร์ (รป.บ)	4.52	.642	มากที่สุด	4.50	4.44	4.57	4.58
				มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ศิลปะและการ ออกแบบ (ศล.บ.)	4.65	.538	มากที่สุด	4.70	4.65	4.63	4.61
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
9. นิติศาสตร์ (น.บ.)	4.62	.565	มากที่สุด	4.67	4.60	4.58	4.63
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด



หลักสูตร/สาขาวิชา	ความพึงพอใจเฉลี่ย			ความพึงพอใจแต่ละด้าน			
	$\bar{X}$	S.D.	ผลลัพธ์	ด้านการรับ นักศึกษา	ด้านการ จัดการ เรียน	ด้านระบบ อาจารย์	ด้านการ พัฒนา/การ จัดกิจกรรม
10.การเมืองและการ ปกครอง (ร.บ.)	4.60	.583	มากที่สุด	4.62	4.58	4.56	5.65
				มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
11. ดนตรีศึกษา (ค.บ.)	4.40	.532	มาก	4.50	4.25	4.43	4.44
				มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

จากตาราง 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.69) รองลงมา คือ สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.65) และอันดับสามมีสามสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน สาขาวิชาภาษาไทย และสาขาวิชาดนตรี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.64) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.40)

สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ 1) สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ 2) สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ และ 3) สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน สาขาวิชาภาษาไทย และสาขาวิชาดนตรี

ในส่วนของนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =4.40)



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาของแต่ละหลักสูตร ที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง 1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน 2) ด้านการจัดการเรียน การสอนและการจัดการหลักสูตร 3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ 4) ด้านการส่งเสริมการ พัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา และ 5) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา เพื่อนำข้อมูล และข้อเสนอแนะจากการประเมินไปพัฒนาการจัดการจัดการของแต่ละหลักสูตร (2) เพื่อเปิดโอกาสให้ นักศึกษาได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนการดำเนินงานของหลักสูตรในรอบปีการศึกษา 2565

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ดำเนินการศึกษา คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับความคิดเห็น โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบ มาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมทั้งบรรยายได้ตาราง

#### 5.1 สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา แยกตามหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏลำปาง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา แยกตามหลักสูตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สามารถ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ประกอบด้วย เพศ หลักสูตรที่สังกัด สาขาวิชา ชั้นปี โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้านสามารถจำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ จำนวนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยจำนวนทั้งหมด 710 คน จำแนกเป็นเพศหญิง จำนวน 551 คน คิดเป็นร้อยละ 77.61 และ เพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 ตามลำดับ จำแนกตามสาขาวิชาของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 121 คน 2) สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง จำนวน 100 คน 3) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 94 คน 4) สาขาวิชานิติศาสตร์ จำนวน 89 คน 5) สาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 76 คน 6) สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน จำนวน 51 คน 7) สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ จำนวน 51 คน 8) สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ จำนวน 46 คน 9) สาขาวิชาภาษาไทย จำนวน 34 คน 10) สาขาวิชาดนตรี และ 11) สาขาวิชาดนตรีศึกษา จำนวน 20 คน ตามลำดับ โดยสามารถจำแนกตามชั้นปีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ 1) ชั้นปีที่ 1 จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 35.21 2) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 3) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 23.95 และ 4) ชั้นปีที่ 4 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษานักศึกษาหลักสูตรต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 หลักสูตร โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) มีสองสาขาวิชาที่เท่ากันคือ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับชาวต่างประเทศ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.69, S.D. 494) และสาขาวิชาดนตรี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.66, S.D. 498) (2) สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.65, S.D. 538) (3) มีสองสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.64, S.D. 533) และสาขาวิชาภาษาไทย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.64, S.D. 575) (4) สาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.62, S.D. 565) (5) สาขาวิชาภาษาจีน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.61, S.D. 593) (6) สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.60, S.D. 583) (7) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57, S.D. 593) (8) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52, S.D. 498) ตามลำดับ

และมีค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 หลักสูตร ได้แก่ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.40, S.D. 532)



สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาก่อนเรียนและระหว่างเรียน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ ของนักศึกษาที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ สาขาวิชาศิลปะ และการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ สาขาวิชาภาษาไทย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) และสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ )

2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ ของนักศึกษาที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรกจำนวนสองสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับต่างประเทศ และสาขาวิชาดนตรี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมามีสองสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน และสาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) และอันดับสาม คือ สาขาวิชาภาษาไทย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ )

3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ ของนักศึกษาที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด เป็นอันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับต่างประเทศ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) และอันดับสามมีสองสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ และสาขาวิชาดนตรี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ )

4) ด้านการส่งเสริมการพัฒนาและการจัดกิจกรรมแก่นักศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือ ของนักศึกษาที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสำหรับต่างประเทศ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมาคือ สาขาวิชาดนตรี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) และอันดับสามมีสองสาขาวิชาที่เท่ากัน คือ สาขาวิชาภาษาไทย และสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สาขาวิชาดนตรีศึกษา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ )



โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมีนักศึกษาตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.84$ ) แยกตามสาขาวิชาได้ ดังนี้ สาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 5.00$ ) และสาขาวิชานิติศาสตร์ โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.67$ ) ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา พบว่า การกำหนดระบบและกลไกการดำเนินงานของสาขาวิชา เกี่ยวกับการรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน มีประสิทธิภาพมาก ซึ่งจะเห็นได้จากระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียนของหลักสูตรที่ศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2565 อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 สาขาวิชา และจำนวน 1 สาขาวิชาอยู่ในระดับมาก

แสดงว่านักศึกษาศึกษาที่กำลังศึกษาในแต่ละสาขาวิชา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสาขาวิชา เกี่ยวกับการรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการข้อร้องเรียน และเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษาอย่างแท้จริง สอดคล้องกับ กู๊ด (Good: 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม หรืออาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและ แรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรืองานใด การกระทำกิจกรรมหรือ งานนั้นก็จะเป็นผลตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี จึงถือได้ว่า ความ พึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้ง การส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น เมื่อนักศึกษาเกิดความพึงพอใจจะส่งผลให้นักศึกษาเกิดการมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของสาขาวิชา ทำให้สาขาวิชาสามารถดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนด สอดคล้องกับ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อัน เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่ง



เหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก อีกทั้งนักศึกษา ยังเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของสาขามากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติด้านดี ทางบวกของแต่ละ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นทัศนคติทางบวกที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลนั้นๆ ความสุขของแต่ละบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน และได้รับผลตอบรับ เป็นความพึงพอใจทางบวก จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความสุข ความมุ่งมั่น มีความผูกพันกับหน่วยงานและมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้ก็จะเป็นผลประโยชน์ต่อองค์กรที่มีบุคลากร ที่ดี รักในองค์กร และกายจนา อรุณสุขขุจี.(2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการมีสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

## บรรณานุกรม

- กิตติมา บริดีดีติก. (2532) กระบวนการบริหารการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี.. (2546). ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้. พิมพ์ที่9.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- จันทร์สุดา บุญตรี, รสมน พานดวงแก้ว, วริษฐา รัตนวโรภาส (2562). ความพึงพอใจต่อการจัดการหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ดิเรก ฤกษ์หรั่ง. (2528). ทักษะคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก.กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ทิพย์สุคนธ์ กิจรุ่งโรจน์. (2547).ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการพยาบาลของศึกษาพยาบาลที่ฝึกฝึกปฏิบัติงานอนามัยชุมชน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา : กระทรวงสาธารณสุข.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพฯ
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน ต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิ์แสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย .รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ริเรื่องรอง รัตน์วิไลสกุล. (2540). มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (2553). มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ
- สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (2560). เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2558 และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ
- อารี พันธุ์มณี. (2543).การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



อำรุง เหมรา, (2533). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด  
สำนักงานการประถมศึกษาเขตการศึกษาที่ 2. ปริญญาโท กศ.ม. สาขาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book.

# ภาคผนวก



แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา

ต่อการรับนักศึกษา การส่งเสริม และพัฒนานักศึกษา และการจัดการห้องเรียนของหลักสูตรที่ศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2565

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้มี จำนวน 3 หน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากนักศึกษา โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปพัฒนาคุณภาพการด้านการบริหารหลักสูตรเกี่ยวกับการรับนักศึกษา การเตรียมความพร้อมการดูแลให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา รวมถึงการจัดการห้องเรียนของนักศึกษา ดังนั้น จึงขอความกรุณานักศึกษาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 ระดับการศึกษา

ปีที่ 1

ปีที่ 2

ปีที่ 3

ปีที่ 4

ปีที่ 5

1.3 สาขาวิชา.....

**ตอนที่ 2** การดำเนินงานของหลักสูตรและการจัดการศึกษา

2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหลักสูตรและการจัดการศึกษา

ที่	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1) ด้านการรับนักศึกษาและการเตรียมความพร้อม</b>						
1	ระบบการรับนักศึกษาและการคัดเลือกนักศึกษา มีการกำหนดเกณฑ์ที่มีความโปร่งใสและชัดเจน					
2	มีการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ก่อนเข้าศึกษาและระหว่างการศึกษา					
<b>2) ด้านการจัดการเรียนการสอนและการจัดการหลักสูตร</b>						
1	ความทันสมัยและความหลากหลายของรายวิชาในหลักสูตร					

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ผู้สอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน					
3	ระบบการประเมินผลของรายวิชาที่เปิดสอน มีวิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น คะแนนสอบ การบ้าน รายงานที่มอบหมาย กิจกรรม การวัดทักษะ การปฏิบัติงาน เป็นต้น					
4	การจัดตารางเรียนมีช่วงเวลาที่เหมาะสม					
5	การแนะนำระบบการลงทะเบียนและการค้นข้อมูลด้านการจัดการศึกษา					
6	กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนา นักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ					
<b>3) ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ</b>						
1	ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ					
2	นักศึกษาได้รับคำแนะนำการลงทะเบียน การกำหนดแผนการเรียนตามหลักสูตรโดยอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ					
3	การให้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ					
4	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามเวลาของหลักสูตร					



ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ					
<b>4) ด้านการพัฒนาและการจัดกิจกรรมนักศึกษา</b>						
1	มีกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกชั้นเรียน					
2	มีข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา ด้านกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานที่สามารถให้นักศึกษาทำงานพิเศษนอกเวลาได้					
3	มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา					
4	มีหน่วยงาน/บุคคลให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการใช้ชีวิตในคณะ/มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา					
5	กิจกรรมที่จัดช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม					

## 2.2 ความพึงพอใจต่อการจัดการขอร้องเรียนของหลักสูตร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง

ไม่เคยร้องเรียน

เคยร้องเรียน แต่ไม่ได้รับการแก้ไข/ปรับปรุง

เคยร้องเรียน ขอร้องเรียนและได้รับการแก้ไข/ปรับปรุง และระดับความพึงพอใจต่อการ

จัดการขอร้องเรียนดังนี้

ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ผลการจัดการต่อขอร้องเรียนของนักศึกษา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุง ในการดำเนินงานของหลักสูตร/สาขาวิชา

.....

.....

.....

.....

.....