



รายงานวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ  
ต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

English Students' Satisfaction towards English Programs'

Learning and Teaching Management

สุธามาศ คชรัตน์

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

ภาควิชามนุษยศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2549



รายงานวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

ต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

English Students' Satisfaction towards English Programs'

Learning and Teaching Management

สุชามาศ — คชรัตน์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา โดยแยกตามชั้นปีและสาขาวิชาที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษ – ญี่ปุ่น และภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ F - test

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยแยกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ใน 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านแหล่งเรียนรู้และการค้นคว้าข้อมูล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ในด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร และด้านแหล่งเรียนรู้และการค้นคว้าข้อมูล ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาโดยแยกตามสาขาวิชา พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านอาจารย์ที่ปรึกษา มีระดับความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## Abstract

The main purposes of this research were 1. To investigate the satisfaction levels of the English students towards the learning and teaching management of the English programs, 2. To compare the level of their satisfaction levels according to their levels of study and their major fields. The subjects were 121 students in English, English-Japanese and Business English Programs in their 2<sup>nd</sup>, 3<sup>rd</sup>, and 4<sup>th</sup> years of study. The research instrument was the questionnaire. The data collected were analyzed by the use of percentage, Mean, Standard Deviation and F-test. The research revealed that:

1. The satisfaction level of the English students towards the learning and teaching management as a whole was in a high level.
2. It was found that when comparing their satisfaction levels according to their levels of study, the second year students had higher level of satisfaction than those in the third and the fourth year in two aspects; the aspect of subjects and curriculum and the aspect of learning source and information. In the aspect of the relationship between the English students and the English teachers, the 4<sup>th</sup> year students had higher level of satisfaction than those in year 2 and year 3.
3. When considering their levels of satisfaction towards the learning and teaching management of the English Programs according to their major fields, six aspects were found statistically different. Those aspects were the aspects of subjects and curriculum, teaching activities, curriculum supporting activities, evaluation and assessment, classmates, supervisors and the relationship between the students and the teachers in the English Programs. Moreover, this research revealed that the students in Business English Program had higher level of satisfaction than of those in the other two majors in all aspects. In the aspects of subjects and curriculum, teaching activities and curriculum supporting activities, the satisfaction levels were statistically different at .05. In the aspects of evaluation and assessment, classmates and the relationship between the English students and the English teachers, the satisfaction levels

were different at the statistic level of .01. In the supervisor aspect the level of the satisfaction was at the statistic level of .001.



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน อธิการบดีโกวิท เชื้อมกลาง และผู้ช่วยศาสตราจารย์นิรันดร์ กุลทานันท์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ได้สนับสนุนทุนซึ่งถือเป็นการให้โอกาสในการริเริ่มดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรินทร์ ศิริอำพันชกุล และอาจารย์สุมิตรา พรรณกุลบดี ที่ได้ช่วยให้คำแนะนำในการสร้าง เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวมินทร์ ประชานันท์ และอาจารย์ พิสมัย ประชานันท์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดพิมพ์ จนวนรายงานฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยดี ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับความช่วยเหลือจากทุกท่าน

สุธามาศ คชรัตน์

2549

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	3
วัตถุประสงค์	3
สมมติฐานการวิจัย	4
นิยามคำศัพท์	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	6
หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25

การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 5 การอภิปรายผล	35
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	28
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อ การจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ	29
ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา	30
ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษา	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน ภาษาอังกฤษซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารอย่างกว้างขวางและเป็นสากลยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น เพื่อให้คนไทยมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่อย่างแพร่หลายได้อย่างมีประสิทธิภาพดังที่ สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (2536: 33-34) กล่าวไว้ว่า

“... ภาษาที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดสำหรับมนุษย์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันได้เกือบทั่วโลกก็คือภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่รู้ภาษาอังกฤษ และประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน มีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่เข้ามาในประเทศไทย ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีการจัดการสอนในโรงเรียนทั้งในระบบและนอกระบบ และยังสามารถได้กำหนดไว้ในหลักสูตรการศึกษาให้สอนเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร...”

ตลอดเวลาที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้จัดให้มีการพัฒนาหลักสูตร ที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถทางภาษา ทั้งเพื่อการเข้าสู่สังคมและวัฒนธรรมและเพื่อให้ใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาและเหมาะสมกับสถานการณ์ (กรมวิชาการ, 2539, หน้า 18) นอกจากนี้ยังได้ประกาศเป็นนโยบายไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตลอดมาอีกด้วย โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และภาษาศาสตร์ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2535, หน้า 239) ดังนั้นหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษ จึงเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา

แต่จากประสบการณ์การเป็นผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษมาเกือบ 30 ปี ผู้วิจัยพบว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ผู้เรียนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถ

สื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งๆ ที่เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลาหลายปี หรือแม้ว่าผู้เรียนจะอยู่ในระดับอุดมศึกษา และเรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษก็ตาม

แม้ว่านักการศึกษาจะตระหนักถึงความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษ และพยายามศึกษาเพื่อหาวิธีปรับปรุงการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังคงพบว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายในปีการศึกษา 2538 ของกรมวิชาการพบว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักเรียนส่วนมากยังอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง (กรมวิชาการ, 2540)

สงบ ลักษณ์ (2540: 3) ได้กล่าวถึงปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษ ดังนี้ คือ

1. การเรียนภาษาต่างประเทศหลายปี แต่ไม่สามารถใช้ภาษาได้ดีทั้งการรับและการแสดงออก
2. การพัฒนาทางภาษามองข้ามวิธีการเรียนรู้ภาษาอย่างเป็นธรรมชาติไป เช่น ไม่ได้พัฒนาตามลำดับของทักษะที่ควรจะฝึก คือฝึกการฟังและการพูดก่อน แล้วจึงจะฝึกการอ่านและการเขียน
3. การเน้นวิธีฝึกซ้ำๆ ในการใช้คำ ประโยคและไวยากรณ์ที่ไม่มีความหมาย ทำให้ผู้เรียนไม่เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ
4. ไม่ได้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางภาษาให้เกิดขึ้นภายในตัวผู้เรียน
5. ห้องปฏิบัติการทางภาษาล้มเหลว เพราะเน้นให้เด็กพูดตามสิ่งที่ได้ฟัง ทำให้ขาดความสามารถในการฟังเพื่อความเข้าใจ ขาดความชำนาญในการจะบันทึกในสิ่งที่ได้ฟัง
6. ซอฟต์แวร์ทางการศึกษาที่พัฒนาโดยนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสม มักใช้โปรแกรมที่กำหนดให้เรียนรู้บางสิ่งในระยะเวลาหนึ่ง แล้วผ่านไปเรียนสิ่งใหม่ต่อไป ทำให้ไม่เกิดการเรียนรู้แบบหมุนเวียนใช้ความรู้เดิมในแง่มุมที่สูงขึ้น (Spiral)
7. การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนทั่วไปไม่มีคุณค่า เพราะทำหน้าที่ซ้ำกับหนังสือโดยการนำข้อความมาให้อ่านมากเกินไป ใช้ภาพที่ไม่มีความเหมาะสม การฝึกหัดซ้ำซากที่ไม่มีความหมาย
8. ครูที่สอนภาษามักแก้ไขในข้อผิดพลาดทางภาษาที่เด็กแสดงออกมากเกินพอดี ทั้งๆ ที่ควรดูแลเฉพาะเป้าหมายการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับระดับของผู้เรียน

9. ซอฟต์แวร์ทั่วไปไม่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกระบวนการเรียน มีเพียงให้เลือกตอบ ส่วนมากเป็นการออกแบบให้เป็นชุดการเรียนรู้สำเร็จรูปด้วยตนเอง ไม่มีส่วนที่จะเกี่ยวข้องกับครูหรือใช้สื่ออื่นเลย

นักภาษาศาสตร์ประยุกต์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน หลักสูตร สื่ออุปกรณ์ วิธีสอนและการประเมินผล

การที่ผู้เรียนไม่ประสบผลสำเร็จในการเรียนนั้น อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยในการจัดการเรียนการสอนหลายปัจจัย อาทิ ครูผู้สอน กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หลักสูตร สื่อการเรียน ฯลฯ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการเรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษของนักศึกษาต่อไป

## 1. ปัญหาการวิจัย

1.1 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น ในด้านต่างๆอยู่ในระดับใด

1.2 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกันหรือไม่

1.3 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่นมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกันหรือไม่

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาในด้านต่างๆ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก

3.2 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

3.3 นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

### 4. นิยามศัพท์

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุวัตถุประสงค์ในระดับหนึ่ง ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

4.2 นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หมายถึง นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ในชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งมี 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น

4.3 คณาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษและอาจารย์ชาวต่างประเทศที่ปฏิบัติการสอนในสังกัดสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

4.4 เพื่อนนักศึกษา หมายถึง เพื่อนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นเรียนเดียวกัน

4.5 อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ประจำในสังกัดสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของนักศึกษาแต่ละห้อง

4.6 การจัดการเรียนการสอน หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ – ญี่ปุ่น ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ใน ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ใน 3 สาขาวิชา คือวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ใน 9 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและ คณาจารย์

### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ประชากร คือ นักศึกษาภาคปกติซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-โทญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 402 คน

### 5.3 ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

### 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลา 1 ปีการศึกษา คือ เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2549 – พฤษภาคม 2550

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 6.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ และภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
- 6.2 ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 6.3 ได้ข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## 7. หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 7.1 สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอื่นๆ
- สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอื่นๆที่มีการจัดหลักสูตรการสอนคล้ายคลึงกัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ สามารถนำเอาผลจากการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการสร้างหลักสูตร การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในการจัดการเรียนการสอน อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่งด้วย
- 7.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์สามารถนำเอาผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในคณะวิชาและสาขาวิชาอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของแต่ละหน่วยงานให้มีความเหมาะสมและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 7.3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ สามารถนำเอาการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพและความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอนในด้านต่างๆที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้เนื่องจากมีบริบทในการเรียนการสอนที่คล้ายคลึงกัน

#### 7.4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สามารถผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนในด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยอื่นๆต่อไป

#### 7.5 คณาจารย์ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ

คณาจารย์ผู้สอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษสามารถนำเอาผลจากการศึกษาวิจัยที่ได้ไปปรับเปลี่ยนกิจกรรมการเรียนการสอนด้านต่างๆเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสื่อการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น





## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ดังมีหัวข้อต่อไปนี้ คือ

#### 1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction)

#### 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

2.1.2 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลลแลนด (McClelland)

2.1.3 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของเมอร์เรย์ (Murray's list of Human Needs)

2.2 การวัดความพึงพอใจหรือทัศนคติ

2.2.1 การวัดความพึงพอใจ

2.2.2 เครื่องมือวัดทัศนคติ

2.2.3 การประเมินค่าทัศนคติ

#### 3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

3.1 ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไดค์ (Thorndike's Classical Connectionism)

3.2 2. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของวัตสัน (Watson)

3.3 3. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบต่อเนื่อง (Contiguous Condentioning) ของกัทธรี

3.4 4. ทฤษฎีการเรียนรู้ของมาสโลว์ (Maslow, 1962)

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

#### ความพึงพอใจ

ได้มีนักการศึกษาให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างหลากหลาย ดังเช่น

มอร์ส (Morse, 1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ

ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

วรูม (Vroom, 1964:99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good, 1973:209) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

วอลเลสเตอร์ (Wallestein, อ้างถึงใน จินตนา วรสาคุณห์, 2538 หน้า 33-35) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชลล์ (Shell, 1975:252-268) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

อมรศักดิ์ ศรีวิกรานต์โยธิน (2549, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจหรือทัศนคติสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งทั้ง 2 คำนี้ สื่อถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่ชอบและสุขใจ โดยความพึงพอใจจะเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา ซึ่งจะแสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือรู้สึกเฉยๆ (Non Reactive) ไม่มีความรู้สึกไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

เกษมสันต์ ชาวคง (2547, หน้า 7) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะของความพร้อมทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น แนวโน้ม จะแสดงออกทางด้านพฤติกรรมหากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น สามารถบอกระดับความมากน้อยได้ เช่น ชอบ ไม่ชอบ ดี ไม่ดี เหมาะสม ไม่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งสภาพความพร้อมนี้เกิดจากกระบวนการตัดสินใจโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่มาเป็นส่วนประกอบ

จึงพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหาก

ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีมากมาย แต่ในที่นี้จะนำมากล่าวเพียงบางทฤษฎีเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการวิจัย

### 1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์” (Maslow’s hierarchy of needs) ทฤษฎีของมาสโลว์ ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้ (Maslow, quoted in Hawkins, Best and Coney. 1998:367)

1.1 มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบการรับแรงจูงใจคล้ายคลึงกัน โดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากปฏิกริยาสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction)

1.2 แรงจูงใจบางอย่างมีความจำเป็นขั้นพื้นฐานและสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอย่างอื่น

1.3 แรงจูงใจที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานมากกว่า จำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองให้ได้รับความพอใจก่อนจนถึงระดับเป็นแรงจูงใจน้อยที่สุด ก่อนที่แรงจูงใจทางด้านอื่นจะได้รับแรงกระตุ้น

1.4 เมื่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนได้รับความพอใจแล้ว แรงจูงใจขั้นที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นเข้ามาแทนที่

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท 5 ระดับ ดังนี้คือ (Maslow, quoted in Hoyer and MacInnis. 1997:39)

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน หลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่ ซึ่ง

สอดคล้องตามลักษณะ “ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย” (Harm Avoidance Need) ของเมอร์เรย์ ซึ่งจะได้อธิบายในตอนหลัง

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (Love and Belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรัก ความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น ซึ่งความรักดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทั้งการให้และการรับความรักด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ เมอร์เรย์ เรียกว่า “ความต้องการความรักความผูกพัน” (Affiliation Need) (Onkvisit and Shaw, 1994:42)

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (Esteem Needs หรือ Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ มีลักษณะเหมือนกับ “ความต้องการประสบความสำเร็จ” (Achievement Need) ของเมอร์เรย์ นั่นเอง

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-actualization หรือ Self-fulfillment Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่ายๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่คนอยากจะทำให้ตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ (Robbins, 1996:214)

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower – order needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher – order needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต

## 2. ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์

ในขณะที่ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้มีการทบทวนกัน ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์ (McClelland) ได้รับการสนับสนุนจากผลงานการวิจัยอย่างมาก ตามทฤษฎีของเขานั้นยึดถือความเชื่อว่าการต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

2.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement หรือ nAch)

2.2 ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for Affiliation หรือ nAff)

2.3 ความต้องการอำนาจบารมี (Need for Power หรือ nPow)

แม็คเคลลแลนด์ ได้ทำการวิจัยตามแนวความคิดของความต้องการทั้ง 3 ประการ ดังกล่าว และได้สรุปผลการวิจัยที่น่าสนใจไว้ดังนี้ (Mowen and Minor. 1998:167-168)

(1) บุคคลที่ต้องการประสพผลสำเร็จสูง (nAch) จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อบรรลุไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ จากการศึกษาของแม็คเคลลแลนด์พบว่า 85 เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาที่มีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง จะเข้าสู่อาชีพที่ต้องการผู้มีความสามารถที่จะเผชิญกับความเล็งและการตัดสินใจ และมีโอกาสที่ประสพผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ (McClelland, quoted in Mowen and Minor. 1998:167)

(2) บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) แม็คเคลลแลนด์ มองความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของมาสโลว์ เขาได้สรุปผู้มีความต้องการทางด้านนี้สูงไว้ว่า พวกนี้ได้จัดลำดับความสำคัญ ความต้องการที่อยากอยู่ร่วมกับผู้อื่น มากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาโดยการทดลองการให้มีโอกาสเลือกผู้ช่วยในการทำงานอย่างหนึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการประสพผลสำเร็จสูง (nAch) จะเลือกผู้ช่วยที่มีคุณสมบัติแสดงถึงความสามารถเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) จะเลือกเพื่อนของเขาเองมาเป็นผู้ช่วยร่วมงาน จะเห็นได้ชัดว่า บุคคลที่มีความต้องการความรัก ความผูกพันสูง จะตัดสินใจโดยยึดถือความสบายใจในการทำงาน มากกว่าที่จะยึดถือความสำเร็จของงาน

(3) ทฤษฎีบุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง (nPow) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น บุคคลผู้ต้องการมีอำนาจบารมีสูงตามแนวความคิดของแม็คเคลลแลนด์ มีความต้องการอำนาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ ในทางบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมี สามารถเชิญชวนและคลบ้นดาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามยอมรับได้ หรือในทางลบ เป็นความปรารถนาต้องการ

### 3. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของเมอร์เรย์ (Murray's list of human needs)

ผลงานของเมอร์เรย์ มีผลกระทบต่อทฤษฎีการจูงใจอย่างมาก เมอร์เรย์ได้เสนอแนะรายการความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่เป็นแรงผลักดันภายในกำกับให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ประกอบด้วย 20 ประการด้วยกัน ดังนี้คือ (Onkvisit and Shaw. 1994:41)

- 3.1 ต้องการถ่อมตน (abasement)
- 3.2 ต้องการประสบผลสำเร็จ (achievement)
- 3.3 ต้องการความรักความผูกพัน (affiliation)
- 3.4 ต้องการความก้าวร้าว (aggression)
- 3.5 ต้องการมีอิสรภาพ (autonomy)
- 3.6 ต้องการตอบโต้ต่อต้าน (counteraction)
- 3.7 ต้องการปกป้องตนเอง (dependence)
- 3.8 ต้องการให้ผู้อื่นเคารพนบนอบ (deference)
- 3.9 ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (dominance)
- 3.10 ต้องการแสดงออกให้ปรากฏ (exhibition)
- 3.11 ต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย (harm avoidance)
- 3.12 ต้องการหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้อับอาย (in avoidance)
- 3.13 ต้องการอุปถัมภ์เลี้ยงดูผู้อื่น (nurturance)
- 3.14 ต้องการมีระเบียบเรียบร้อย (order)
- 3.15 ต้องการเล่นสนุกสนาน (play)
- 3.16 ต้องการปฏิเสธไม่ยอมรับในสิ่งที่ไม่ชอบ (rejection)
- 3.17 ต้องการแสวงหาความตื่นเต้น (sentience)
- 3.18 ต้องการทางเพศ (sex)
- 3.19 ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น (succeedance)
- 3.20 ต้องการความเข้าใจ (understanding)

ความต้องการเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทางการศึกษาได้มาก แต่ก็มีนักวิจารณ์

มักจะโต้แย้งว่า ความต้องการต่างๆ ที่เมอร์เรย์เสนอแนะ ไม่ได้มีพื้นฐานมาจากผลการวิจัย แต่เป็นสิ่งที่ได้มาจากการสังเกตบุคคลและประสบการณ์ทางคลินิกของเขาเอง แนวความคิดของเมอร์เรย์จึงไม่มีหลักฐานเพียงพอทางด้านการวิจัยที่จะสนับสนุนหรือคัดค้านให้มีความเด่นเหนือผู้อื่น และผู้อื่นยอมรับยอมจำนนด้วย

## การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532:68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทาง ความมากน้อยหรือความเข้มได้

เจดศักดิ์ โฆวาสินธ์ (2522:94-95) กล่าวถึงการวัดทัศนคติว่า เมื่อกล่าวถึงทัศนคติมักมี ข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเสถียร คงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัด ทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่ พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางทัศนคติของ บุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติด้วย

บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธิ (2546: 222) กล่าวถึง การวัดทัศนคติว่า มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดงกริยาทำที่ต่อสิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติมีทิศทางเป็นเส้นตรง และต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย-ขวาและบวก-ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาทำที่และความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้น มีปริมาณมาก หรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มไม่สูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม ก็จะมีความรู้สึก หรือ ทำที่รุนแรงมากกว่าที่ความเข้มปานกลาง

### เครื่องมือวัดทัศนคติ

มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale)

เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัด ทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิดได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรา วัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสีย แตกต่างกัน ดังนั้นการจะ เลือกใช้มาตรวัดแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปริดา



บริสุทธ 2547: 294-306)

**การประเมินค่าทัศนคติ** ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ หลายๆ ข้อความ ให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าแต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรฐาน แล้วนำคะแนนจากมาตราต่างๆ มารวมเป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้เป็นหลักการในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่างๆ ที่วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน มีข้อความหลายข้อความ เพื่อให้ข้อความเที่ยง น่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติทางบวกเป็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วย เท่ากับ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน

หากข้อความแสดงทัศนคติทางลบ การให้คะแนนจะให้นทางกลับกัน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน

เห็นด้วย เท่ากับ 2 คะแนน

ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 4 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน

เมื่อผู้ได้รับการทดสอบ ประเมินค่าข้อความทั้งหมดทีละข้อความ แล้วนำคะแนนที่ได้รวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ทดสอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้คือ Likert ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ คือ ข้อความต่างๆ ที่ใช้วัดทัศนคติของสิ่งเดียวกัน การคัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจริงเป็นเรื่องสำคัญมาก

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

### 1. ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์นไคค์ (Thorndike's Classical Connectionism)

#### ก. ทฤษฎีการเรียนรู้

ธอร์นไคค์ (ค.ศ. 1814-1949) เชื่อว่าการเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ซึ่งมีหลายรูปแบบ บุคคลจะมีการลองผิดลองถูก (trial and error) ปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ จนกว่าจะพบรูปแบบการตอบสนองที่สามารถให้ผลที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเกิดการเรียนรู้แล้ว บุคคลจะใช้รูปแบบการตอบสนองที่เหมาะสมเพียงรูปแบบเดียว และจะพยายามใช้รูปแบบนั้นเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าในการเรียนต่อไปเรื่อยๆ

กฎการเรียนรู้ของธอร์นไคค์สรุปได้ดังนี้ (Hergenhahn and Olson, 1993: 56-57)

1. กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีถ้าผู้เรียนมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ
2. กฎแห่งการฝึกหัด (Law of Exercise) การฝึกหัดหรือกระทำบ่อยๆ ด้วยความเข้าใจจะทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวร ถ้าไม่ได้กระทำซ้ำบ่อยๆ การเรียนรู้จะไม่คงทนถาวร และในที่สุดอาจลืมได้
3. กฎแห่งการใช้ (Law of Use and Disuse) การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ความมั่นคงของการเรียนรู้จะเกิดขึ้น หากได้มีการนำไปใช้บ่อยๆ หากไม่มีการนำไปใช้อาจมีการลืมเกิดขึ้นได้
4. กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of Effect) เมื่อบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจย่อมอยากจะเรียนรู้ต่อไป แต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจ จะไม่อยากจะเรียนรู้ ดังนั้นการได้รับผลที่พึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียนรู้

#### ข. หลักการจัดการศึกษา/การสอน

1. การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนแบบลองผิดลองถูกบ้าง (เมื่อพิจารณาแล้วไม่ถึงกับเสียเวลามากเกินไป และไม่เป็นอันตราย) จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในวิธีการแก้ปัญหา จดจำ การเรียนรู้ได้ดี และเกิดความภาคภูมิใจในการทำสิ่งต่างๆด้วยตนเอง
2. การสำรวจความพร้อมหรือการสร้างความพร้อมของผู้เรียนเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องกระทำก่อนการสอนบทเรียน เช่นการสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเรียน การเชื่อมโยงความรู้เดิมมาสู่ความรู้ใหม่ การสำรวจความรู้ใหม่ การสำรวจความรู้พื้นฐาน เพื่อดูว่าผู้เรียนมีความพร้อมที่จะเรียนบทเรียนต่อไปหรือไม่

3. หากต้องการให้ผู้เรียนมีทักษะในเรื่องใดจะต้องช่วยให้เขาเกิดความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง แล้วให้ฝึกฝนโดยกระทำสิ่งนั้นบ่อยๆ แต่ควรระวังอย่าให้ถึงกับซ้ำซาก จะทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย
4. เมื่อผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แล้วควรให้ผู้เรียนฝึกนำการเรียนรู้นั้นไปใช้บ่อยๆ
5. การให้ผู้เรียนได้รับผลที่ตนพึงพอใจ จะช่วยให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จ การศึกษาว่าสิ่งใดเป็นสิ่งเร้าหรือรางวัลที่ผู้เรียนพึงพอใจ จะช่วยให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จ การศึกษาว่าสิ่งใดเป็นสิ่งเร้าหรือรางวัลที่ผู้เรียนพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้

## 2. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของวัตสัน (Watson)

วัตสัน (Watson) ได้ทำการทดลองโดยให้เด็กคนหนึ่งเล่นกับหนูขาวและขณะที่เด็กกำลังจับหนูขาว ก็ทำเสียงดังจนเด็กตกใจร้องไห้ หลังจากนั้นเด็กจะกลัวและร้องไห้เมื่อเห็นหนูขาว ต่อมาทดลองให้ทำหนูขาวมาให้เด็กดู โดยแม่จะกอดเด็กไว้จากนั้นเด็กก็จะค่อยๆหายกลัวหนูขาว

จากการทดลองดังกล่าว วัตสันสรุปเป็นกฎการเรียนรู้ได้ดังนี้

### ก. ทฤษฎีการเรียนรู้

1. พฤติกรรมเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมให้เกิดขึ้นได้ โดยการควบคุมสิ่งเร้าที่วางเงื่อนไขให้สัมพันธ์กับสิ่งเร้าตามธรรมชาติ และการเรียนรู้จะคงทนถาวรหากมีการให้สิ่งเร้าที่สัมพันธ์กันนั้นควบคู่กันไปอย่างสม่ำเสมอ
2. เมื่อสามารถทำให้เกิดพฤติกรรมใดๆก็สามารถลดพฤติกรรมนั้นให้หายไปได้

### ข. หลักการจัดการศึกษา/การสอน

1. ในการสร้างพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้เกิดขึ้นในผู้เรียนควรพิจารณาสิ่งจูงใจหรือสิ่งเร้าที่เหมาะสมกับภูมิหลังและความต้องการของผู้เรียนมาใช้เป็นสิ่งเร้าควบคู่ไปกับสิ่งเร้าที่วางเงื่อนไข เช่น ถ้าต้องการให้เด็กตอบคำถามของครู ครูควรตั้งคำถามเด็กตอบโดยแสดงท่าทางที่ให้ความอบอุ่นใจและให้กำลังใจแก่เด็ก จะทำให้เด็กเกิดความมั่นใจในการตอบคำถาม และถ้าครูใช้วิธีการนี้ซ้ำๆอย่างสม่ำเสมอ
2. การลบพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา สามารถทำได้โดยหาสิ่งเร้าตามธรรมชาติที่ไม่ได้วางเงื่อนไขมาช่วย เช่น หากผู้เรียนไม่ชอบทำการบ้านคณิตศาสตร์ครูอาจใช้ความเป็นมิตร เป็น

กันเอง ให้ความดูแล เอาใจใส่และให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดสิ่งเร้าเหล่านี้ตามธรรมชาติเหล่านี้สามารถช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมได้

### 3. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบต่อเนื่อง (Contiguous Conditioning) ของกัททรี

กัททรี (Guthrie ค.ศ. 1886 – 1959) ได้ทำการทดลองโดยปล่อยแมวที่หิวจัดเข้าไปในกล่องปัญหา มีเสาเหล็กตรงกลางมีกระจกที่ประตูทางออก มีปลาแซลมอนวางไว้บนอกกล่อง เสาในกล่องเป็นกลไกเปิดประตู แมวบางตัวใช้แบบแผนการกระทำหลายแบบเพื่อจะออกจากกล่อง แมวบางตัวใช้วิธีเดียว กัททรีอธิบายว่า แมวใช้การกระทำครั้งสุดท้ายที่ประสบผลสำเร็จเป็นแบบแผนยึดไว้สำหรับการแก้ปัญหาครั้งต่อไป และการเรียนรู้เมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้เพียงครั้งเดียว ก็นับว่าได้เรียนรู้แล้ว ไม่จำเป็นต้องทำซ้ำอีก กฎการเรียนรู้ของกัททรี สรุปได้ดังนี้ (Hergenhahn and Olson, 1993: 202-222)

#### ก. ทฤษฎีการเรียนรู้

##### 1. กฎแห่งความต่อเนื่อง (Law of Contiguity)

เมื่อมีกลุ่มสิ่งเร้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากระตุ้นจะก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวของร่างกายอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น และเมื่อกลุ่มสิ่งเร้าเดิมกลับมาปรากฏอีก อาการเคลื่อนไหวอย่างเก่าก็จะเกิดขึ้นอีก พฤติกรรมที่กระทำซ้ำนั้นไม่ใช่เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง แต่เกิดจากการที่กลุ่มสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมแบบเก่านั้นกลับมา

##### 2. การเรียนรู้เกิดขึ้นได้แม้เพียงครั้งเดียว (One trial learning)

เมื่อมีสถานะสิ่งเร้ามากระตุ้น อินทรีย์จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมา ถ้าเกิดการเรียนรู้ขึ้นแล้วแม้เพียงครั้งเดียว ก็นับได้ว่าเรียนรู้แล้วไม่จำเป็นต้องทำซ้ำอีก หรือไม่จำเป็นต้องฝึกซ้ำอีก

##### 3. กฎของการกระทำครั้งสุดท้าย (Law of Recency)

หากการเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์แล้ว ในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง เมื่อมีสภาพการณ์ใหม่เกิดขึ้นอีก บุคคลจะกระทำเหมือนที่เคยได้กระทำในครั้งสุดท้ายที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้นั้นไม่ว่าจะผิดหรือถูกก็ตาม

##### 4. หลักการจูงใจ (Motivation) การเรียนรู้เกิดจากการจูงใจมากกว่าการเสริมแรง

## ข. หลักการจัดการศึกษา/การสอน

1. ขณะครูสอนครูควรสังเกตการณ์กระทำหรือการเคลื่อนไหวของนักเรียนที่กำลังเกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าใด ถ้าครูให้สิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวนั้นน้อยกว่าก็จะไม่สามารถเปลี่ยนการกระทำของเด็กได้ เช่น ถ้าเด็กกำลังเอะอะวุ่นวายไว้ระเบียบครูจะพูดหรือสอนขณะนั้นก็ไม่มีผล ต้องคอยให้เขาสงบเงียบก่อน
2. ในการสอน ควรวิเคราะห์งานออกเป็นส่วนย่อยๆ และสอนน้อยย่อยเหล่านั้นให้เด็กสามารถตอบสนองอย่างถูกต้องจริงๆ หรือได้รับการเรียนรู้ที่ถูกต้องในทุกๆ หน่วย เช่น การสอนให้นักเรียนกรองสาร ต้องวิเคราะห์ว่าการกรองสารจะต้องมีทักษะย่อยๆ อะไรบ้าง แต่ละทักษะต่อเนื่องกันอย่างไร และสอนหรือฝึกจนนักเรียนทำได้ถูกต้อง
3. ในการจับบทเรียน ไม่ควรปล่อยให้เด็กเรียนจบการเรียนรู้โดยได้รับคำตอบผิดๆ หรือแสดงอาการตอบสนองผิดๆ เพราะเขาจะเก็บการกระทำครั้งสุดท้ายไว้ในความทรงจำ ใช้เป็นแบบแผนในการทำงานเป็นนิสัย
4. การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน เป็นสิ่งสำคัญช่วยให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ในการสอนจึงควรมีการจูงใจผู้เรียน

## 4. ทฤษฎีการเรียนรู้ของมาสโลว์ (Maslow, 1962)

### ก. ทฤษฎีการเรียนรู้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติเป็นลำดับขั้น คือ ขั้นความต้องการทางร่างกาย (Physical need) ขั้นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety need) ขั้นความต้องการความรัก (love need) ขั้นความต้องการยอมรับและการยกย่องจากสังคม (esteem need) และขั้นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ (self-actualization) หากความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างพอเพียงสำหรับตนในแต่ละขั้น มนุษย์จะสามารถพัฒนาตนไปสู่ขั้นที่สูงขึ้น
2. มนุษย์มีความต้องการที่จะรู้จักตนเองและพัฒนาตนเองประสบการณ์ที่เรียกว่า “peak experience” เป็นประสบการณ์ของบุคคลที่อยู่ในภาวะดีมั่งคั่งจากการรู้จักตนเองตรงตามสภาพความเป็นจริง มีลักษณะน่าตื่นเต้น เป็นความรู้สึกปีติ เป็นช่วงเวลาที่บุคคลเข้าใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถ่องแท้ เป็นสภาพที่สมบูรณ์ มีลักษณะผสมผสานกลมกลืน เป็นช่วงเวลาแห่งการรู้จักตนเองอย่างแท้จริง บุคคลที่มีประสบการณ์เช่นนี้บ่อยๆ จะสามารถพัฒนาตนไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

## ข. หลักการจัดการศึกษา/การสอน

1. การเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์สามารถช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลได้ เนื่องจากพฤติกรรมเป็นการแสดงออกของความต้องการของบุคคล
2. การที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่เขาต้องการเสียก่อน
3. ในกระบวนการเรียนการสอน หากครูสามารถหาได้ว่าผู้เรียนแต่ละคนมีความต้องการอยู่ในระดับขั้นใด ครูสามารถใช้ความต้องการพื้นฐานของผู้เรียนนั้นเป็นแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้
4. การช่วยให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนอย่างพอเพียง การให้อิสระภาพและเสรีภาพแก่ผู้เรียนในการเรียนรู้ การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ในการรู้จักตนเองตรงสภาพความเป็นจริง

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชญาพร เฟื่องฟูจร (2548: 14-27) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

พนมพร ปิยธรรมภรณ์ (2548 : 6-17) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่านักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของครูและการวัดผลประเมินผลการเรียนแตกต่างจากนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กาญจนา สุระ และคณะ (2548 : 78-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนในด้านต่างๆแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้คือ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม อาคารและสถานที่ ด้านห้องสมุดคณะ ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับคณะ

พิชภา สุทรวาส (2548 : 163-177) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงพบว่า บุคลากรกองคลังที่มีอายุต่างกันและระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนการวิจัยและข้อมูลในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ศึกษา

ได้แก่ นักศึกษาปกติซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 402 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ และภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งกำลังเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 121 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้เทคนิค 30% ของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเพื่อหาข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ 9 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การทำวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนและวิธีสร้างดังต่อไปนี้คือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วนำแนวคิดมาสร้างเครื่องมือโดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบ บอัตราร่วม (Rating scale) และคำถามปลายเปิด (Open-ended questions)
2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity)
3. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม



4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปทดลอง (Try out) กับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5. นำข้อบกพร่องที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพร้อมกับหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าสัมประสิทธิ์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 121 คน ด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ

1. แจ้งนักศึกษาเพื่อขอความร่วมมือพร้อมนัดวัน เวลาที่จะเก็บข้อมูล
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล และประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้จากการวิจัยในครั้งนี้
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์แจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
4. สำหรับเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 102-103)
 

4.51-5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	มีความพึงพอใจมาก

2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย

1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ  
ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำมาเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ มีดังนี้

$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์แจกแจงหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way Anova เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

4. สำหรับเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 102-103)

4.51-5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.51-4.50 มีความพึงพอใจมาก

2.51-3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

1.51-2.50 มีความพึงพอใจน้อย

1.00-1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ของ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้ คือ

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดตาม ตารางที่ 1**

**ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง**

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง		
1. ชั้นปีที่ศึกษา		
1.1 ชั้นปีที่ 2	41	33.88
1.2 ชั้นปีที่ 3	51	42.15
1.3 ชั้นปีที่ 4	29	23.97
2. สาขาวิชาที่ศึกษา		
2.1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	41	33.88
2.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ	45	37.19
2.3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น	35	28.93
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>100 %</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 121 คน เมื่อจำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่าเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 ชั้นปีที่ 3 มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.15 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.97 เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาที่ศึกษาพบว่านักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.88 นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนของสาขาวิชา ภาษาอังกฤษ และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ แยกตามชั้นปีที่ศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษา ดังปรากฏอยู่ในตารางที่ 2-4

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

	ด้าน	Mean ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1	ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร	3.55	.62	มาก	6
2	ด้านอาจารย์ผู้สอน	3.70	.60	มาก	2
3	ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล	3.59	.72	มาก	4
4	ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	3.56	.66	มาก	5
5	ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร	3.49	.68	ปานกลาง	7
6	ด้านการวัดผลและประเมินผล	3.60	.68	มาก	3
7	ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา	3.37	.71	ปานกลาง	8
8	ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา	3.24	.85	ปานกลาง	9
9	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์	3.78	.67	มาก	1
	<b>รวม</b>	<b>31.88/9</b>	<b>6.19/9</b>	<b>มาก</b>	
		<b>(3.54)</b>	<b>(0.68)</b>		

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาทั้ง 9 ด้าน โดยในภาพรวม นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา และด้านอาจารย์ที่ปรึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจปรากฏว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x}=3.78$ ) และ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{x}=3.24$ ) โดยเมื่อเรียงตามลำดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการศึกษาของสาขาวิชาภาษาอังกฤษจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดมีดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ด้าน	SS	df	MS	F
ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร	4.413	2	2.206	6.215**
ด้านอาจารย์ผู้สอน	1.985	2	.992	2.877
ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล	5.892	2	2.946	6.166
ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	1.433	2	.717	1.662**
ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร	.549	2	.275	.587
ด้านการวัดและประเมินผล	1.892	2	.946	2.086

## (ตารางที่ 3 ต่อ)

ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา	7.006	2	3.503	.068
ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา	.911	2	.455	.630
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง นักศึกษาและ คณาจารย์	3.540	2	1.770	4.121*
<b>รวม</b>	<b>1.388</b>	<b>2</b>	<b>.694</b>	<b>2.324</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียน การสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำแนกตามชั้นปี พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ โดยในด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตรพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่.01 สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นๆ นักศึกษาทั้ง 3 ชั้นปีมีระดับของความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำแนกตามสาขาวิชา

ด้าน	SS	df	MS	F
ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร	4.509	2	2.254	6.365**
ด้านอาจารย์ผู้สอน	1.714	2	.857	2.468
ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล	.569	2	.285	.544
ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	3.881	2	1.941	4.728*
ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร	3.990	2	1.995	4.548*
ด้านการวัดและประเมินผล	5.625	2	2.813	6.667**
ด้านเพื่อนนักศึกษา	5.143	2	2.572	5.443**
ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา	9.951	2	4.976	7.705***
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์	4.063	2	2.031	4.780**
<b>รวม</b>	<b>3.858</b>	<b>2</b>	<b>1.929</b>	<b>6.947</b>

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยแยกตามสาขาวิชาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7 ด้านคือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียน ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาและ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตรพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้านการวัดและประเมินผล พบว่านักศึกษา



สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียนพบว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์พบว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาโดยแยกตามสาขาวิชาและแยกตามรายด้าน พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นในทุกด้าน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาน้อยกว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจในทุกด้าน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
  - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ และภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาในด้านต่างๆ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจและภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

#### ประชากร

ประชากรได้แก่ นักศึกษาภาคปกติซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ และภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 402 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan; อ้างถึงในประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์, 2542: 148- 149) แล้วสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้เทคนิค 30% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อหาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 9 ด้าน โดยได้ปรึกษาและขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงพัฒนาแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .96

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน โดยได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลและประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับจาก

การวิจัยในครั้งนี้ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 121 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ วิเคราะห์โดยใช้สถิติดังนี้

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วจัดอันดับความพึงพอใจ

วิเคราะห์เปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยแยกตามชั้นปีที่ศึกษาและสาขาวิชาที่ศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยกำหนดค่าสถิติอยู่ที่ระดับนัยสำคัญที่.05

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ พบว่าโดยภาพรวม นักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียนและด้านอาจารย์ที่ปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x}=3.78$ ) และด้านอาจารย์ที่ปรึกษามีระดับความพึง

พอใจน้อยที่สุด ( $\bar{x}=3.24$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงจากมากที่สุดไปหาระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้ดังนี้คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดผลประเมิน ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาวิชา และหลักสูตรการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา และด้านอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาอังกฤษ โดยแยกตามชั้นปีที่ศึกษา(ปี2 , 3 และ 4) พบว่าในด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตรนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยแยกตามสาขาวิชาที่ศึกษาพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาและด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ - ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการวัดและประเมินผล พบว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียนพบว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษ-โทญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับด้านความสัมพันธ์

4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ในด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้านมีดังนี้คือ

## 1. ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร

ในการจัดการเรียนการสอนเนื้อหาวิชายังขาดความสอดคล้อง การจัดรายวิชาในหลักสูตรยังเรียงลำดับไม่เหมาะสม รายวิชาพื้นฐานควรจัดให้เรียนในปีแรกๆ ไม่ควรจัดสอนเมื่อเรียนอยู่ในชั้นปีที่ 3 หรือปีที่ 4 แล้ว ควรเน้นการปฏิบัติในทุกรายวิชาและควรเน้นให้นักศึกษาได้ปฏิบัติให้มากกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะทักษะการพูด ควรมีการเพิ่มรายวิชาใหม่ๆ ที่นำไปใช้ได้ในชีวิตจริง และวิชาภาษาญี่ปุ่นควรเปิดสอนเป็นสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ไม่ควรเปิดสอนเพียงเป็นวิชาโท

## 2. ด้านอาจารย์ผู้สอน

อาจารย์ตั้งใจสอนดี แต่มีอาจารย์บางท่านที่ยังขาดความมั่นใจในการสอนและยังสอนไม่เข้าใจ อาจารย์ควรสอนเนื้อหาวิชาที่ทันสมัย ถ้าเป็นรายวิชาที่ยาก ควรให้อาจารย์ไทยเป็นผู้สอน เพราะจะทำให้เข้าใจง่ายกว่า สาขาวิชาควรจ้างอาจารย์ชาวต่างประเทศมาสอนให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะเมื่อนักศึกษาเรียนในชั้นปีที่ 3 และ 4 ควรให้มีอาจารย์ชาวต่างประเทศสอนให้หลายๆ และอยากให้อาจารย์เข้าสอนทุกครั้งแทนการให้งาน

## 3. ด้านแหล่งการเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูล

ศูนย์ภาษามีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ หนังสือและตำราต่างๆ มีน้อยและไม่ทันสมัย ควรมีจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ และควรปรับปรุงระบบการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพราะช้าและหลุดบ่อยมาก ควรจัดศูนย์ภาษาให้เป็นสัดส่วน และลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎ

## 4. ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน

การประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมไม่ทั่วถึง ควรเน้นกิจกรรมที่ฝึกการพูดและการฟัง และควรใช้การเรียนรู้แบบ Child Centre ตั้งแต่ปี 2 ขึ้นไป และควรเน้นให้ผู้เรียนเรียนรู้จากสถานการณ์จริง

## 5. ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร

สาขาวิชาจัดกิจกรรมได้ดีมาก และบ่อยครั้งมาก แต่ควรเข้มงวดกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมและควรจัดกิจกรรมที่หลากหลายและใช้ประโยชน์ไว้ในอนาคต เช่นควรจัดให้มีการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และควรมีกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกมากกว่านี้

## 6. การวัดผลและประเมินผล

บางครั้งออกข้อสอบง่ายเกินไป โดยเฉพาะอาจารย์ชาวต่างประเทศและควรจัดเกรดให้ยุติธรรม

## 7. ด้านเพื่อนนักศึกษาร่วมห้องเรียน

เพื่อนบางคนไม่สนใจร่วมกิจกรรมใดๆเลย ไม่ตรงต่อเวลา เห็นแก่ตัว ขาดความสามัคคี และบางคนมาเรียนไปวันๆ ไม่ให้ความร่วมมือ

## 8. ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาไม่ค่อยมีเวลามาพบนักศึกษา บางครั้งพบเพียง 2 – 3 ครั้งต่อปี อยากให้อาจารย์ที่ปรึกษายิ้มแย้มและเป็นกันเองมากกว่านี้ และบางท่านก็น่ากลัว ไม่กล้าเข้าไปคุย และควรให้ความเอาใจใส่นักศึกษาทุกคนไม่เฉพาะคนที่ตั้งใจเรียนเท่านั้นอยากให้อาจารย์เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล

## 9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

อาจารย์มีภาระมากเกินไป อยากให้มีเวลาให้กับนักศึกษามากกว่านี้

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจอันจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การวางแผนการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปดังนี้ คือ

1. จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีเพียง 3 ด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางคือ ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษาและด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละภาคเรียนคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีภาระการสอนมาก โดยมีภาระการสอนเฉลี่ย 20 คาบ ต่อสัปดาห์ นอกจากนี้คณาจารย์ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นๆในสายสนับสนุนการสอน ตลอดทั้งยัง

เป็นผู้บริหารอีกหลายท่าน ทำให้ไม่มีเวลาจัดกิจกรรมเสริมการเรียนการสอนแต่ละรายวิชา มีเพียงกิจกรรมเสริมที่จัดโดยสาขาวิชาเท่านั้น อาจารย์ผู้สอนไม่มีเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนเสริมหรือจัดกิจกรรมนอกชั้นเรียนให้กับนักศึกษา อีกทั้งยังอาจมีเวลาน้อยในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่นักศึกษาพบในห้องเรียนนอกจากนี้ การที่คณาจารย์ในสาขาวิชาทุกคนมีภาระงานหนักมากทำให้บทบาทในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาลดลง เนื่องจากต้องไปทำงานในหน้าที่อื่นอีกด้วย กอปรกับในคาบ Homeroom มหาวิทยาลัยกำหนดให้เป็นช่วงเวลาที่สาขาวิชา ภาควิชาหรือหน่วยงานต่างๆ หรือแม้แต่มหาวิทยาลัยเองได้มีการประชุมคณาจารย์ทั้งกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ ทำให้อาจารย์ที่ปรึกษาไม่สามารถเข้าพบนักศึกษาตามเวลาได้ ทำให้นักศึกษาคิดว่าไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากอาจารย์ที่ปรึกษาเท่าที่ควร นอกจากนี้แล้วอาจารย์ที่ปรึกษาบางท่านก็ไม่ได้มีโอกาสสอนนักศึกษาในที่ปรึกษาอีกด้วย จึงยังทำให้อาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีเวลาได้พบปะและใกล้ชิดกับนักศึกษาเท่าที่ควร ส่วนด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา ซึ่งเป็นอีกด้านหนึ่งที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางนั้นอาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันนักศึกษาไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่สาขาวิชาจัดให้นักศึกษาส่วนมากสนใจทำกิจกรรมนอกมหาวิทยาลัย ขาดความร่วมมือและความช่วยเหลือกันและกัน จึงทำให้ความรู้สึกเป็นกลุ่มก้อน ความเป็นเพื่อนสนิทไม่แน่นแฟ้นเท่าที่ควร อันอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ระดับความพึงพอใจไม่อยู่ในระดับมาก

## 2. จากข้อค้นพบในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชา

ภาษาอังกฤษที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อแยกวิเคราะห์ตามชั้นปีที่ศึกษา ซึ่งพบว่า ในด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังมีระยะเวลาในการเรียนไม่นานเท่ากับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 ยังมีความรู้สึกว่าได้รายวิชาที่เรียนนั้นส่วนแล้วแต่เป็นสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่เคยเรียนรู้มาก่อน ทำให้มีความสนใจที่จะเรียน อีกทั้งระดับความยากง่ายและซับซ้อนของวิชาก็ยังไม่มากเท่ากับรายวิชาที่จัดไว้สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 จึงทำให้ระดับความพึงพอใจมีมากกว่า นอกจากนี้รายวิชาที่จัดไว้สำหรับนักศึกษา ชั้นสูงขึ้นไปส่วนใหญ่มักจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีการปฏิบัติงานกลุ่ม นำเสนองาน การทำวิจัย ซึ่งต้องใช้ความพยายามและเวลามากขึ้นทำให้นักศึกษามีเวลาที่เป็นอิสระน้อยลง จึงเป็นสาเหตุให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 มีระดับต่ำกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2

ในด้านแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูลซึ่งพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้น อาจเป็นสาเหตุต่อเนื่องมาจากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ไว้แล้วในด้าน



เนื้อหาวิชาและหลักสูตร กล่าวคือเมื่อนักศึกษาต้องศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อจัดทำงานกลุ่มหรือเพื่อนำเสนอผลงาน จำเป็นต้องมีความรู้ที่สามารถค้นคว้าเรื่องต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง กอปรกับตัวนักศึกษาเองไม่มีความรู้ในการค้นคว้าข้อมูลจากสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงทำให้การค้นหามูลไปอย่างยากลำบาก สาเหตุเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ระดับความพึงพอใจที่ลดลงของนักศึกษาชั้นปีที่ 3

สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและคณาจารย์ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 อาจมีสาเหตุมาจากการเรียนชั้นปีที่ 4 นักศึกษาเพิ่งกลับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเดิมจากสถานประกอบการต่างๆ อาทิ โรงแรม รีสอร์ท สำนักงาน บริษัท การท่องเที่ยวหรือบริษัทต่างๆ นักศึกษาส่วนมากจะกล่าวถึงประสบการณ์ในการทำงานว่า ไม่มีสถานที่แห่งใดจะให้ความอบอุ่น ความเอื้อเอ็นดู ความรัก ความเข้าใจและความช่วยเหลือต่อพวกเขาเท่ากับอาจารย์ทุกคนในสาขาวิชา เพราะเมื่อเรียนหนังสือหากมีปัญหาไม่เข้าใจหรือทำอะไรผิดพลาด พวกเขาก็จะได้รับคำอธิบายจากคณาจารย์และพร้อมที่จะให้พวกเขาทำงานแก้ตัว แต่เมื่อเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ นักศึกษามักจะต้องพบกับภาวะความวิตกกังวล ความตึงเครียด เนื่องจากจะต้องทำทุกอย่างด้วยความระมัดระวังไม่ให้ผิดพลาด บางครั้งต้องพยายามเรียนรู้ด้วยตนเองในการทำงานต่างๆ จึงทำให้นักศึกษามีความรู้สึกว่าคณาจารย์มีความรักความเข้าใจและมีความสำคัญต่อพวกเขามากขึ้น สาเหตุดังกล่าวอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อคณาจารย์สูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3

3. ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อแยกวิเคราะห์ตามสาขาวิชาที่ศึกษาจำนวน 7 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาและหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา ด้านอาจารย์ที่ปรึกษาและด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับคณาจารย์ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีระดับความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษ-โทนีญี่ปุ่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มีลักษณะเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเนื้อหาวิชาและหลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตรและการวัดผลและประเมินผล กล่าวคือเป็นลักษณะของการเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นไปในเรื่องของการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการท่องเที่ยว การโรงแรม หรือภาษาอังกฤษที่ใช้ในสำนักงานต่างๆ เมื่อลักษณะวิชามีความเฉพาะตัว สาขาวิชาจึงได้

จัดหาสื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชา ซึ่งสื่อต่างๆไม่ว่าจะเป็นตำรา สื่อเทคโนโลยี สมัยใหม่ การจัดทำและมีจำหน่ายอยู่อย่างมากมาย ทำให้จัดหาใช้ในการเรียนการสอนได้ง่าย ส่วนเรื่องของการจัดกิจกรรมประกอบการเรียนก็มักจะเป็นการให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล ด้วยตัวเอง และนำเสนอผลงานต่อชั้นเรียน หรือเป็นการนำนักศึกษาออกไปศึกษาตามแหล่งธุรกิจ หรือแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์ด้วยตัวเอง ซึ่ง กิจกรรมต่างๆเหล่านี้เป็นปัจจัยนำไปสู่ความสนิทสนม คู่แน่น ความสามัคคี ในหมู่นักศึกษาด้วยกัน และเนื่องจากในการทำกิจกรรมต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดของอาจารย์ผู้รับผิดชอบ จึงเป็นปัจจัยนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษากับคณาจารย์ของสาขาวิชา ตลอดจนระดับ ความพึงพอใจในด้านอาจารย์ที่ปรึกษาที่สูงขึ้น เพราะอาจารย์ที่ปรึกษา ก็คือ อาจารย์ผู้สอนนั่นเอง

สำหรับสาเหตุอันอาจเป็นปัจจัยนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการจัดการก่อนการสอบของ วิชาสาขาในระดับที่ดีกว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจและสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น ใน ทุก ๆ ด้านนั้น อาจมีสาเหตุมาจากการขาดแคลนคณาจารย์ผู้สอน เนื่องจากสาขาวิชาภาษาอังกฤษ- ญี่ปุ่น ตั้งแต่มีการเปิดสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น ประสบปัญหาการขาดแคลนคณาจารย์ ผู้สอนโดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ที่สอนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น แม้ว่าสาขาวิชาจะได้ พยายามแก้ปัญหา โดยการจ้างอาจารย์พิเศษ การหาอาสาสมัครชาวญี่ปุ่น มาทำการสอน แต่ปัญหานี้ ก็ไม่หมดไป นอกจากนี้ในช่วงที่ผ่านมา อาจารย์ผู้สอนประจำวิชาภาษาญี่ปุ่นได้ขอลาศึกษาต่อใน ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ทำให้ปัญหาการขาดแคลนผู้สอนรุนแรงมากขึ้น โดยปัญหาที่ ตามมาคือ ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอน เนื่องจากอาจารย์ชาว ญี่ปุ่นยังไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ อีกทั้งยังพูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง อีกด้วย ส่วนนักศึกษาที่ เรียนภาษาญี่ปุ่นก็ยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาญี่ปุ่นได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้นการช่วยเหลือให้ คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือ ฯลฯ จึงไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งในเรื่องของการเรียน การสอน การจัดกิจกรรมเสริม การจัดหาสื่อการเรียนการสอน และคำแนะนำอื่น ๆ เมื่อ นักศึกษา ประสบกับปัญหาการเรียน ก็ยังทำไม่ได้ดีเท่าที่ควร จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาสาขาวิชา ภาษาอังกฤษ-ญี่ปุ่น มีระดับความพึงพอใจการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่ำกว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษธุรกิจในทุก ๆ ด้าน

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นเพื่อเสนอแนะความต้องการและแนวทางในการนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาดังนี้คือ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
  - 1.1 ควรจัดให้มีการพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานและของผู้ใช้หลักสูตร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนที่จบไปมีงานทำและเป็นที่ต้องการของตลาดงาน
  - 1.2 ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนควรได้พัฒนานโยบายในการจัดการเรียนการสอน โดยกำหนดกรอบชั่วโมงที่จะต้องสอนคนละไม่เกินกี่ชั่วโมง และควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจ้างอาจารย์พิเศษเพิ่มเติมในแต่ละสาขา เพื่อเป็นการลดภาระงานของอาจารย์ประจำ ซึ่งจะช่วยให้มีเวลามากพอที่จะไปพัฒนาการเรียนการสอนของตน ตลอดจนคิดหาวิธีที่จะพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
  - 1.3 ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูได้เข้ารับการอบรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ อาทิ การจัดทำสื่อการสอน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคนิคการสอน ฯลฯ เพื่อให้คณาจารย์ได้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.4 เร่งนโยบายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ(MOU)ในการพัฒนานักศึกษาและคณาจารย์โดยการจัดโครงการแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อไปศึกษา ฝึกอบรม สัมมนาในประเทศที่ใช้ภาษานั้นๆ เช่น จีน ญี่ปุ่น ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาและคณาจารย์ได้มีโอกาสเรียนรู้และฝึกฝนทักษะต่างๆ จากอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 1.5 เร่งนโยบายการจัดสรรบุคลากรเข้ารับการพัฒนาคณาจารย์โดยการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนจากสภาวะการขาดแคลนอาจารย์ผู้สอนทั้งอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวต่างประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษในเรื่องความมั่นคงของอนาคตในภายหน้าอีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

2.1 คณาจารย์ควรได้มีการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของนักศึกษา ช่วยให้นักศึกษาเรียนได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ประยุกต์ในสถานการณ์จริง

2.2 คณาจารย์ควรประชุมปรึกษาคณะกรรมการในการดำเนินกิจกรรม HOMEROOM หรือหาแนวทางที่จะปฏิบัติตนให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำในการเรียนและหรือช่วยป้องกันปัญหาต่างๆ ที่นักศึกษาประสบอยู่

2.3 สาขาวิชาควรได้จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมไปในเรื่องของสื่อต่างๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวีดิทัศน์ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจและทัศนคติ ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ว่ามีปัจจัยใดที่เป็นตัวกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีปัจจัยใดที่ทำให้คณาจารย์ท้อแท้ ขาดขวัญและกำลังใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดขวัญกำลังใจและความอบอุ่นใจในการที่จะมีอาจารย์ที่ปรึกษาที่สามารถให้คำปรึกษาได้

## บรรณานุกรม

- กาญจนา สุระและคณะ. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะ. ใน *วารสารวิจัยราชภัฏ เชียงใหม่*. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- เกษมสันต์ ชาวคง. (2547). ความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์. *บุรีรัมย์*.
- ทศนา แจมมณี. (2548). *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น.(พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2542). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. *บุรีรัมย์* : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปรีชา วงศ์ทิพย์. (2545). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานโครงการเรียนรู้ร่วมกันสรรค์ สร้างชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่. ใน *วารสารการวิจัยทางการศึกษา*, 4(1). เชียงใหม่: คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนมพร ปิยธรรมภรณ์. (2548). การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญใน โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มโรงเรียนกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 8. ใน *วารสารวิชาการลานปัญญา*, 6(1). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พิชภา สุททवास. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ใน *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 8(1). กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- รานี ไชยวงศ์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองและครูต่อการจัดการศึกษาเป็นภาษาอังกฤษของโรงเรียนวิชัยวิทยา จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่.
- รังสรรค์ โคมยา, (2548). **ทฤษฎีมนุษยนิยมของมาสโลว์. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยา**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิษญาพร เพ็ญพูจจร. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**. ใน *วารสารวิทยบริการ*, 16(2). ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สุธี ไบบัว.(2549). **ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้ทางหลวงหมายเลข 24**. นุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุนทร เสาว์สิงห์. (2548). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์**. นุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุวรรณ ภูติวณิชช์.(2541). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชาติ แพทย์พงษ์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.