

ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ต่อกระบวนการเรียนการสอน

ปิยะชาติ ไชคพิพัฒน์*

เทวินทร์ จันทรสักดิ์**

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่มีส่วนทำให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการเรียน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ต่อกระบวนการเรียนการสอน โดยรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในปีการศึกษา 2530 จำนวน 268 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนในระดับปานกลาง

This research aimed to study the perception on student 's satisfaction toward teaching and learning process of King Mongkut 's Institute of Technology North Bangkok (KMITNB). The sample in this research consisted of 268 graduates of KMITNB in the academic year of 1987. The arithmetics mean was used to analyse level of student 's satisfaction. The finding indicated that the level of student 's satisfaction toward teaching and learning process are moderate.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายประการด้วยกัน เช่น อาจารย์ นักศึกษา โปรแกรมการเรียนการสอน ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน องค์ประกอบเหล่านี้จะต้องมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีการเรียนการสอน จึงจะมีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จในการศึกษา นักจิตวิทยาและนักการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน คือ องค์ประกอบทางเชาว์ปัญญา (Intellective Factors) และองค์ประกอบที่ไม่ใช่ทางเชาว์ปัญญา (Non - Intellective Factors) เช่น ความสนใจ ทัศนคติ แรงจูงใจ และการปรับตัว เป็นต้น มีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หรือการประสบผลสำเร็จ

*นักวิชาการศึกษา 5 หัวหน้าฝ่ายวิจัยและพัฒนา สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา

**นักวิชาการศึกษา 5 หัวหน้าฝ่ายพัฒนาบุคลากร สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา

ในการเรียนของนักศึกษาขึ้นอยู่กับความสนใจ แรงจูงใจ และทัศนคติต่อการเรียนของนักศึกษา นักศึกษาที่มีสภาพความรู้สึก ความคิดเห็นต่อกระบวนการเรียนการสอนในทางที่ดี หรือกล่าวได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการกระบวนการเรียนการสอนของสถานศึกษา มักจะประสบผลสำเร็จในการเรียน ดังนั้น เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ สถานศึกษาจึงต้องจัดการกระบวนการเรียนการสอนอันได้แก่นื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ห้องสมุด ห้องเรียน เป็นต้น การประเมินผลการเรียน อาจารย์ผู้สอน และกิจกรรมระหว่างเพื่อนนักศึกษาให้เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษา ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึง ความพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อกระบวนการเรียนการสอน ตลอดจนตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. สสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในแต่ละภาควิชา ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน ในด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน การประเมินผล อาจารย์ผู้สอน และบทบาทของเพื่อนนักศึกษา

2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

- คณะของนักศึกษา
- ประเภทของนักศึกษา (ภาคปกติ หรือ ภาคสมทบ)
- ประสบการณ์การทำงาน
- ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม

3. ศึกษาหาสภาพกระบวนการเรียนการสอนที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความต้องการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ตัวอย่างประชากร

ตัวอย่างประชากรในการวิจัย เป็นบัณฑิตระดับปริญญาตรีคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ได้รับการอนุมัติผลให้สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2530 เพราะการศึกษานี้ต้องการที่จะวัดความพึงพอใจที่นักศึกษาได้รับ ฉะนั้นการเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องได้รับประสบการณ์การเรียนการสอนมาแล้ว จึงจะเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้วเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพราะจะเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด เนื่องจากได้ผ่านกระบวนการเรียนการสอน และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถาบันมาแล้ว โดยได้สุ่มเก็บข้อมูลจากบัณฑิต ที่มาร่วมซ้อมใหญ่พิธีรับพระราชทานปริญญาบัตรประจำปีการศึกษา 2530 ได้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาจำนวน 268 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 202 คน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ จำนวน 66 คน จำแนกเป็นนักศึกษาภาคปกติจำนวน 160 คน และนักศึกษาภาคคนอกเวลา จำนวน 108 คน ในด้านประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าศึกษานั้น ประมาณร้อยละ 50 ยังไม่เคยทำงาน ส่วนพวกที่ทำงานแล้วนั้นครึ่งหนึ่งทำงานเอกชน (ร้อยละ 23.2) ส่วนที่เหลือรับราชการ และทำงานในรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 11.6 และ 10.5 ตามลำดับ) ในด้านระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.50 (ร้อยละ 52.3)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีของคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ได้รับการอนุมัติให้สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2530 คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างประชากรตอบในวันซ้อมใหญ่พิธีพระราชทานปริญญาบัตรประจำปีการศึกษา 2530

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยกระทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งคำนวณค่าสถิติต่างๆ ในแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนตอนที่ 2 ดังนี้

1. คำนวณค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีแต่ละข้อกระทง ในการแปลความหมายค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

2. ทดสอบความแตกต่างของค่ามัธยฐานเลขคณิตของคะแนนความพึงพอใจของนักศึกษา โดยแยกย่อยตามเนื้อหาแต่ละด้านโดยใช้ค่าสถิติที (t - test) การทดสอบความแตกต่างของค่ามัธยฐานเลขคณิตของเนื้อหาแต่ละด้านตามตัวแปรต่อไปนี้

- คณะของนักศึกษา
- ประเภทของนักศึกษา แยกเป็นกลุ่มที่เรียนภาคปกติ และกลุ่มที่เรียนภาคสมทบ
- ประสบการณ์การทำงานของนักศึกษา แยกเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์มาแล้ว กับกลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์
- ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม แยกเป็นกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมปานกลาง และกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง

3. วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการตอบจากแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อศึกษาสภาพกระบวนการเรียนการสอนที่นักศึกษาพึงพอใจ

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษาโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ห้องสมุด สภาพของห้องเรียน อาจารย์ผู้สอน การประเมินผลและสภาพของห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงาน

2. นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนด้านต่างๆ อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา เนื้อหาวิชา ห้องสมุด อาจารย์ผู้สอน กิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผลและสภาพห้องเรียน ยกเว้นสภาพของห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงาน ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนในด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสภาพห้องเรียน เนื้อหาวิชา บทบาทของเพื่อนนักศึกษา การประเมินผล กิจกรรมการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน ห้องสมุด และสภาพของห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงาน

4. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่ามัชฌิมเลขคณิต ของระดับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ระหว่างนักศึกษาที่มีคุณลักษณะต่างๆ พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในด้านสภาพห้องเรียน และการประเมินผลสูงกว่านักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาภาคสมทบมีความพึงพอใจในด้านกิจกรรม การเรียนการสอน และห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาที่เคยทำงานมาก่อนเข้าศึกษา มีความพึงพอใจในด้านห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาที่ไม่เคยทำงานมาก่อนแต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างนักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมแตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน การประเมินผล อาจารย์ผู้สอนและบทบาทของเพื่อนนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อยแสดงว่าการจัดกระบวนการเรียนการสอนของสถาบัน ยังไม่สามารถตอบสนองของความคาดหวังของนักศึกษาได้เท่าที่ควร ทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามีไม่มากนัก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ด้านเนื้อหาวิชา นักศึกษาทั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาวิชาในทุกๆ เรื่องอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่านักศึกษา ยังมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนในด้านเนื้อหาวิชาไม่มากนัก ดังเห็นได้จากนักศึกษา ทั้งสองคณะ ต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้มีความทันสมัยมากขึ้น ให้มีการเน้นวิชาทางด้าน วิศวกรรมศาสตร์และวิทยาการใหม่ๆ นอกจากนั้น การที่นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียน การสอนด้านเนื้อหาวิชาไม่สูงนัก อาจมีผลกระทบมาจากความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เช่น ด้านกิจกรรม การเรียนการสอน หรือด้านอาจารย์ผู้สอนด้วยก็เป็นได้ ดังจะเห็นได้จากความพึงพอใจในทั้งสองด้าน ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

1.2 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจต่อ

กระบวนการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่โดยนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการสอนทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติแต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องการสอนแบบบรรยายส่วนนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องการให้โอกาสนักศึกษามีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ในขณะที่นักศึกษาทั้งสองคณะมีความพึงพอใจในระดับน้อยสอดคล้องกันในเรื่องการจัดกิจกรรมและการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสถาบันยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่นักศึกษาพึงพอใจหรือตอบสนองของความคาดหวังของนักศึกษา โดยเฉพาะในด้านการจัดกิจกรรม และบริการทางวิชาการแก่ชุมชนที่นักศึกษาเห็นว่า มีการจัดในระดับที่น้อย และนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความเห็นว่าตนเองไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ในขณะที่นักศึกษาคณะครุศาสตร์

อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ ไม่พึงพอใจต่อการสอนแบบบรรยาย ซึ่งจากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิด นักศึกษาต้องการให้มีการสอนเน้นไปทางปฏิบัติในลักษณะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ และจัดการศึกษา ในลักษณะที่ให้โอกาสนักศึกษาได้รับประสบการณ์จากสถานการณ์จริง

1.3 ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน นักศึกษาทั้งสองคณะมีระดับความพึงพอใจ

ต่อปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอนทั้งในด้านห้องสมุด สภาพห้องเรียนและสภาพห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านห้องสมุดนั้น นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ ยังไม่พึงพอใจในเรื่องจำนวนของหนังสือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ดังจะเห็นได้จากนักศึกษาทั้งสองคณะ ยังต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนหนังสือที่ทันสมัยยิ่งขึ้น ในด้านสภาพของห้องเรียน นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจในระดับน้อยสอดคล้องกันในเรื่องความสะดวกในการจัดห้องเรียนเมื่อจำเป็นต้องใช้โสตทัศนูปกรณ์ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากห้องเรียนไม่มีโสตทัศนูปกรณ์ประจำอยู่ทุกห้อง การใช้จึงค่อนข้างมีความยุ่งยากพอสมควร สถาบันน่าจะวางแผนการจัด และการใช้ห้องเรียนที่มีโสตทัศนูปกรณ์พร้อมความไม่สะดวกในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ก็อาจจะหมดไป ความไม่สะดวกในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อกิจกรรมการเรียนการสอนไม่สูงนัก ดังจะเห็นได้จากแบบสอบถามปลายเปิดที่นักศึกษาต้องการให้มีการใช้สื่อการเรียนการสอน และเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น

ในด้านสภาพห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงานนั้น นักศึกษาทั้งสองคณะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น และมีความพึงพอใจในระดับน้อย สอดคล้องกันทั้งสองคณะในด้านจำนวนและความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ แสดงให้เห็นว่าในการเรียนการสอนที่ต้องมีการปฏิบัติหรือทดลอง นักศึกษาจะประสบปัญหาในการใช้เครื่องมือ ทั้งในด้านความพอเพียงและความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในด้านกิจกรรมการเรียนการสอนไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้น สถาบันจึงควรจะจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นให้เพียงพอ หรือจำเป็นต้องจัดการบริหารการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ของสถาบันที่มีอยู่ให้มีการใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เพราะการเรียนการสอนและบัณฑิตของสถาบันจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการใช้ และการสร้างเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ถ้าในระหว่างการเรียนการสอน นักศึกษาไม่ได้รับประสบการณ์เหล่านี้แล้วประสิทธิภาพก็อาจจะลดลง

1.4 การประเมินผล นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยสอดคล้องกันทั้งสองคณะในด้านการประเมินผล จากการสอบเพียงครั้งเดียว แสดงให้เห็นว่านักศึกษาไม่ต้องการให้มีการตัดสินผลการเรียนโดยอาศัยผล จากการสอบไล่เท่านั้นแต่ต้องการให้มีการนำองค์ประกอบหลายๆ ด้านมาประกอบกันโดยเฉพาะนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์มีความต้องการให้มีการสอบหลายๆ ครั้ง นอกจากนั้นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังไม่พึงพอใจ ต่อการให้คะแนนการเข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ และความรวดเร็วในการตรวจ และแจ้งผล การสอบ จากการสอบถามด้วยคำถามปลายเปิด ลักษณะการประเมินผลที่นักศึกษาต้องการสอดคล้องกัน ทั้งสองคณะ คือ การให้ระดับคะแนนไม่ควรใช้เกณฑ์สูงเกินไป การประเมินผลควรมีความยุติธรรม และ ข้อสอบที่ใช้ควรมีเฉพาะเนื้อหาที่สอน ไม่นำเนื้อหาภายนอกมาถาม

1.5 ด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจต่อด้านอาจารย์ผู้สอน อยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง แสดงให้เห็นว่า ควรจะต้องมีการปรับปรุงในด้านตัวอาจารย์ผู้สอนให้เป็นที่ พึงพอใจของนักศึกษามากขึ้น เพราะที่เป็นอยู่ลักษณะของอาจารย์ ยังไม่เป็นไปตามที่นักศึกษาคาดหวัง มากนัก การที่นักศึกษายังไม่พึงพอใจต่อด้านอาจารย์ อาจจะมีผลกระทบต่อความสนใจต่อกิจกรรมการเรียน การสอนของนักศึกษา ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการศึกษาจากการสอบถามด้วยคำถาม ปลายเปิด นักศึกษาต้องการอาจารย์ที่มีการเตรียมการสอนล่วงหน้ามีความรู้ และประสบการณ์ตรงต่อ เวลา และรับผิดชอบต่อนักศึกษาและมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

1.6 ด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจต่อบทบาท ของเพื่อนนักศึกษาในระดับปานกลางในทุกๆ เรื่อง แสดงว่า นักศึกษาเองก็ยังมีความเห็นว่าบทบาทของ เพื่อนนักศึกษาเอง ยังไม่เป็นไปตามที่ตนต้องการ สถาบันจึงควรจัดกิจกรรมที่จะพัฒนา และกระตุ้น ให้นักศึกษาสร้าง และพัฒนามาบทบาทของตนทั้งในทางวิชาการ จริยธรรม บุคลิกภาพ และกิจกรรม นักศึกษา ดังจะเห็นได้จากคำถามปลายเปิดที่นักศึกษาเองก็ต้องการให้เพื่อนนักศึกษามีความตรงต่อเวลา ให้การปลูกฝังจริยธรรมและมีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาเพื่อให้มีกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอนด้านต่างๆ ของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ระหว่าง นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคสมทบ ระหว่างนักศึกษาที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์ การทำงานก่อนเข้าศึกษา และระหว่างนักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมสูงและต่ำ พบว่า นักศึกษา

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านสภาพของห้องเรียนและการประเมินผล แสดงให้เห็นว่า การจัดสภาพห้องเรียนและการประเมินผลของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังตอบสนองความคาดหวังของนักศึกษาได้น้อยกว่า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ ถึงแม้ว่า อาคารเรียนคณะวิศวกรรมศาสตร์จะเป็นอาคารที่สร้างใหม่ก็ตาม ส่วนในด้านการประเมินผลนั้นอาจจะเป็นเพราะว่า อาจารย์ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ จะมีพื้นฐานทางวิชาการศึกษา เคยศึกษาเกี่ยวกับการวัด และประเมินผลการศึกษา ในขณะที่อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ไม่มีพื้นฐานด้านนี้ ทำให้ความพึงพอใจด้านการประเมินผลของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิทยาศาสตร์สูงกว่า นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์

นักศึกษาภาคสมทบมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาภาคปกติ ในด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และห้องสมุดในขณะที่ด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิสัน (Vison : 1981) ที่ว่า นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคคนนอกเวลา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกันไม่ทุกด้านนั้น อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาทั้งสองกลุ่มจะมีกระบวนการเรียนการสอนคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเรียนด้านเนื้อหาวิชา อาจารย์ผู้สอน และปัจจัยสนับสนุนต่างๆ แต่อาจจะมี ความแตกต่างกันในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพราะนักศึกษาภาคปกติเรียนช่วงกลางวัน ส่วนนักศึกษาภาคสมทบเรียนช่วงกลางคืน จึงอาจจะมี การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ นักศึกษาภาคสมทบส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่กำลังทำงานอยู่ และมาศึกษาหลังจากเลิกงาน ทำให้ไม่มีโอกาสได้ใช้ห้องสมุดมากนักจึงไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับห้องสมุดมากนัก ทำให้มีความพึงพอใจต่อห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาภาคปกติ ดังจะเห็นได้จากนักศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าศึกษามีความพึงพอใจต่อห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าศึกษาเช่นกัน

ส่วนนักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมสูง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากนักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต่ำ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของไบรอัน (Bryan : 1978) และเซโรเดอร์ (Sehroeder : 1978) ที่ว่า นักศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ต่อการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ทุกๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองคณะ และนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อสภาพห้องประลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงาน อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอนของสถาบันไม่ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของนักศึกษาเท่าที่ควร สิ่งเหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัด

การศึกษาของสถาบัน และประสิทธิภาพของนักศึกษา สถาบันและคณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงควรปรับปรุงและจัดการเรียนการสอนในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความทันสมัยและความพอเพียงของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในห้องทดลอง ห้องแล็บ และโรงฝึกงาน ความสะดวกของห้องเรียนในกรณีที่ต้องใช้ไอศหัทศนุปรกรณ์ การประเมินผลการสอบได้เพียงครั้งเดียว และการจัดกิจกรรมเพื่อบริการทางวิชาการแก่ประชาชนทั่วไปให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในด้านเหล่านี้นักศึกษาทั้งสองคณะ มีความพึงพอใจในระดับน้อยสอดคล้องกันให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบัณฑิตให้เป็นผู้มีควมรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการประเมินผลการสอนของอาจารย์ และการคัดเลือกอาจารย์ ควรมีการพิจารณาอย่างเหมาะสม ตลอดจนควรมีการจัดโครงการพัฒนาอาจารย์ในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาจารย์ทั้งด้านการวิชาการและการสอน

3. ควรมีการจัดสรรและบริการการใช้ทรัพยากรต่างๆ คือ ห้องเรียน ห้องทดลอง ห้องแล็บ โรงฝึกงาน ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ และตำราต่างๆ ให้มีความทันสมัยมีจำนวนพอเพียง และให้มีการใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้กับนักศึกษาระดับชั้นต่างๆ เพื่อจะได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับชั้นต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาของสถาบันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ควรมีการติดตาม และประเมินผลการผลิตบัณฑิตทุกๆ ช่วง 3 ปี หรือ 5 ปี เพื่อศึกษาถึงผลสำเร็จ และข้อบกพร่องของการจัดการเรียนการสอน และนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปิยะชาติ โชคพิพัฒน์ และเทวินทร์ จันทรศักดิ์, ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อกระบวนการเรียนการสอน.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,

2532.