

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันสำคัญสถาบันหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะต่อการพัฒนาสมาชิกของสังคม คือ สถาบันการศึกษา หน้าที่ของสถาบันการศึกษาคือการเร่งนำคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลในสังคมนั้น ๆ ให้ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข และมีคุณภาพ

สังคมยังมีความเจริญก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงมากเท่าไร สังคมยังมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเท่านั้น การที่บุคคลแต่ละคนจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีความสุข จะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ รู้จักตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเองอย่างมีเหตุผล รวมทั้งใช้ความรู้ความเข้าใจในวิชาการสาขาต่าง ๆ เป็นอันมาก ดังนั้นหน้าที่ของสังคมจึงควรได้รับการพัฒนา ทั้งนี้มิใช่แต่เพียงเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกแต่ละคนเท่านั้น แต่เพื่อประโยชน์และความจำเป็นของสังคมนั้น ๆ เป็นส่วนรวม การศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นสมาชิกของสังคม คนที่ไม่ได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอจะไม่สามารถดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข การศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการดำรงชีวิตในสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถและทักษะสำหรับการประกอบอาชีพตามความต้องการของท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนาค่านิยม คุณธรรม สมรรถภาพพื้นฐานที่สามารถพัฒนาศักยภาพและ คุณภาพของตนเองและสังคมได้อย่างสอดคล้องกับสภาพความต้องการและเงื่อนไขข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คณะวิทยาการจัดการ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยได้ทำการเปิดสอนนักศึกษาในแขนงวิชาต่าง ๆ อันได้แก่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ แขนงวิชาบัญชี แขนงวิชาการตลาด แขนงวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์ แขนงวิชาเศรษฐศาสตร์ ธุรกิจตลอดจนแขนงวิชานิติศาสตร์ ทางคณะ ได้ทำการสอนนักศึกษาทั้งภาคปกติ ภาคขยายโอกาส และภาค กศ.ปช. ในระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี และหลักสูตรปริญญาตรี 2 ปี ต่อเนื่องรวมจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 8,929 คน ซึ่งจำนวนนักศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัยจำนวน



22,997 คน (รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545) จากการที่จำนวนนักศึกษาของคณะวิทยาการจัดการมีเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ทางคณะฯ ได้ทำการขยายการจัดการศึกษาออกไปยังพื้นที่ที่ตั้งอยู่ ณ ตำบลแม่สา อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2544

สภาพพื้นฐานของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา คือ ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 ตำบลแม่สาหลวง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ทั้งหมด จำนวน 49 ไร่ บริเวณที่ตั้งของวิทยาเขตแม่สาจะอยู่ห่างจากอำเภอเมืองประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากถนนเชียงใหม่-เวียงจันทน์ เป็นระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร สภาพพื้นฐานทั่วไปของวิทยาเขตแม่สา จะประกอบไปด้วยอาคารเรียนขนาด 3 ชั้น จำนวน 3 อาคารเรียน มีจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 20 ห้องเรียน ในส่วนของสำนักงานคณะมีบุคลากรที่ทำงานประจำอยู่รวมจำนวนทั้งหมด 2 คน โดยทำหน้าที่ทางด้านธุรการ พัสดุ การให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสารทางด้านการเรียนการสอน แก่อาจารย์และนักศึกษา ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่มาติดต่อภารกิจกับทางคณะฯ นอกจากนี้แล้วยังมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอาคารเรียนตลอดจนดูแลความเรียบร้อยทั่วไป เจ้าหน้าที่สนาม และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมจำนวนทั้งหมด 7 คน สำหรับบริเวณนอกรอบการเรียนจะประกอบไปด้วย โรงอาหารจำนวน 2 หลัง มีสนามฟุตบอลเนื้อที่ประมาณ 1 สนาม มีห้องสมุดซึ่งเป็นอาคารชั้นเดียวจำนวน 1 อาคาร มีห้องประชุมจำนวน 1 ห้อง นอกจากนี้แล้วยังมีลานจอดรถจักรยานยนต์ และลานจอดรถยนต์ สำหรับบริเวณรอบ ๆ วิทยาเขตแม่สาได้มีการจัดภูมิสถาปัตยกรรมที่สวยงามมีการปลูกต้นไม้และจัดทำสวนหย่อม มีการจัดที่นั่งสำหรับให้นักศึกษาได้นั่งพักช่วงที่หยุดพักจากการเรียน

จากการที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ขยายวิทยาเขตไปยังพื้นที่ตำบลแม่สา อ.แมริม ดังกล่าวข้างต้นได้พบปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของคณะฯหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นความไม่สะดวกในเรื่องระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยในการเดินทาง รูปแบบของการจัดการเรียนการสอน สิ่งจำเป็นและอำนวยความสะดวกต่อการจัดการเรียนการสอน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาที่ต้องเดินทางและใช้ชีวิตในการเรียนที่วิทยาเขตแม่สา

คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปแก้ไขปัญหารวมถึงหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักศึกษา อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ให้ดีขึ้น



## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

### 1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-เชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแม่สา

### 2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1) เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานของการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา

2.2) เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา

2.3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา

2.4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา เพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1) ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา

2) ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา

3) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น



## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

### 1.4.1 เนื้อหาของการศึกษา

การวิจัยเรื่องนี้จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยา-เขตแม่สา อันจะประกอบไปด้วย ข้อมูล พื้นฐานของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ข้อมูลสภาพพื้นฐานของการจัดการเรียนการสอนของคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา ได้แก่ ภายวิชาที่เปิดสอน ระยะเวลาของการเรียนการสอนและเนื้อหาหลักสูตรของการเรียนการสอน ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอน บุคลากรทั้งสายสอนและสายสนับสนุน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ในการเดินทาง ความพร้อมของปัจจัยเกื้อหนุน อันได้แก่ สถานที่ ห้องสมุด อาคารเรียน ห้องสมุด โรงอาหาร อุปกรณ์การเรียนการสอน วัสดุการเรียน และห้องพยาบาล

### 1.4.2 ประชากร

ประชากร คือ นักศึกษาภาคปกติและภาค กศปช (เสาร์-อาทิตย์) ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 -พ.ศ.2546 จำนวน 1,804 คน (สำนักงานส่งเสริมวิชาการ ,2546)

### 1.4.3 พื้นที่การวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่เฉพาะที่วิทยาเขตแม่สา

### 1.4.4 เวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม 2547

## 1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

### 1.5.1 แบบการวิจัยที่ใช้

คือ Mixed Methodology อันประกอบไปด้วย การสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มตามความเหมาะสม

### 1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรได้แก่ นักศึกษาภาคปกติและภาค กศปช ที่ศึกษา ณ วิทยาเขตแม่สาจำนวนรวมทั้งหมด 1,804 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างนักศึกษาภาคปกติและภาคกศ ปช.



- 3) (เสาร์ - อาทิตย์) ที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่ลา จำนวน 360 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้นได้มาจากตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Herbert Askin and Raymond R.(อภินิรันทนันท์ จันตะนี, 2538)
- 4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดที่ปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)

ประเภท	ระดับการศึกษา	ชั้นปี	โปรแกรม	จำนวน	จำนวน
ภาคปกติ	ปริญญาตรี 4 ปี	1	เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	38	8
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	52	10
			การตลาด	88	18
			บัญชีบัณฑิต	81	16
		2	บัญชี	78	16
			เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	25	5
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	73	15
			คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	33	7
		3	การตลาด	74	15
			บัญชี	96	20
ภาค ปวช. ปวส.	ปริญญาตรี 2 ปี	1	การตลาด	41	9
			บัญชี	100	20
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	139	28
		2	การตลาด	93	19
			บัญชี	40	8
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	35	7
รวม				1,123	229
ภาค ปวช. ปวส.	ปริญญาตรี 2 ปี	1	การจัดการทั่วไป	153	30
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	83	16
			บัญชี	42	8
			การตลาด	54	10
		2	การบัญชี	52	10
			การตลาด	38	7
			การจัดการทั่วไป	205	41
			บริหารทรัพยากรมนุษย์	54	10
รวม				681	132

### 1.5.3 เครื่องมือการศึกษา

ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลแบ่งออกเป็น

- 1) คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา
- 2) คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแม่สา ซึ่งผู้ตอบจะแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

- 3) คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ปัญหาของการจัดการเรียนการสอน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแม่สา

### 1.5.4 แหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้มาจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา



### 1.5.5 ขอบเขตของข้อมูล

ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งวิทยาเขตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

### 1.5.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว คือเดือน มิถุนายน – สิงหาคม พ.ศ.2547

- 1) คณะผู้วิจัยจัดให้มีการสนทนากลุ่มย่อยนักศึกษาเกี่ยวกับเจตคติ ความคิดเห็นในด้านการจัดการเรียนการสอน ของคณะฯ
- 2) คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้
  - 2.1) เตรียมแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาดำเนินการในช่วงเดือน มิถุนายน พ.ศ.2547
  - 2.2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษามาตรวจสอบความถูกต้องและแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมาจำนวน 360 ชุด ใช้เวลาดำเนินการในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2547

### 1.5.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแม่สา ใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้ (Best 1981 :179-187)

4.55 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.55-4.54	พึงพอใจมาก
2.55-3.54	พึงพอใจปานกลาง
1.55-2.54	พึงพอใจน้อย
1.00-1.54	พึงพอใจน้อยที่สุด

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1) ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ใ้บุคคลรอบข้างได้รับรู้
- 2) การเรียน คือการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการกระทำ ผิดแผก ปฏิบัติของบุคคล
- 3) การสอน คือ การส่งเสริมให้ผู้เรียน มีพัฒนาการทั้งทางกาย สังคม อารมณ์และสังคม ตลอดจนการส่งเสริมในด้านความสามารถและความประพฤติ

### 1.7 แนวคิดการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction Theory) ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นของความตุงการของมาสโลว์ (Maslow' s Hierarchy of Needs) เป็นตัวกำหนดกรอบของการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่