

บทที่ 4

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาความพึงพอใจ
ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยา
เขตแม่สะเรียง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะ 5 ประการคือ ประการที่หนึ่ง เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานของการจัดการ
เรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง ประการที่สอง
เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง ประการที่สาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการ
เรียนการสอน ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง ประการที่สี่ เพื่อ
ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง และประการสุดท้ายเพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม

ประชากรในการศึกษาคือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการที่ต้องเรียน ณ วิทยาเขตแม่สะ
เรียง ทั้งภาคปกติและภาค กศ.ปช (เสาร์-อาทิตย์) ซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สะเรียง และกำหนดโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน แบบการวิจัยที่ใช้ คือ
Mixed Methodology อันประกอบไปด้วย การสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มตามความ
เหมาะสม การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแม่สะเรียง ใช้
สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่เหมาะสมได้ผลการศึกษาสรุปตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

4.1.1 สภาพพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สา ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 ตำบลแม่สาหลวง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ทั้งหมด จำนวน 49 ไร่ บริเวณที่ตั้งของวิทยาเขตแม่สาจะอยู่ห่างจากถนนเชียงใหม่-โชตนา เป็นระยะทางประมาณ 1.5 กม.

คณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา มีอาคารทั้งหมด 4 อาคาร ประกอบด้วยอาคารเรียน จำนวน 3 อาคาร อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและกำลังใช้งานอยู่ในปัจจุบันจำนวน 2 อาคาร คือ อาคาร A และอาคาร B ลักษณะเป็นอาคาร 3 ชั้น ส่วนอาคารห้องสมุดเป็นอาคารชั้นเดียว ซึ่งเป็นที่ตั้งของห้องประชุม ซึ่งมีขนาด 50 ที่นั่ง และมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องสมุดคอยให้บริการ 1 คน

ห้องเรียนของคณะวิทยาการทั้งหมดมีจำนวน 20 ห้องเรียนได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทุกห้อง แต่ละห้องเรียนสามารถรองรับนักศึกษาได้ประมาณ 40 คน อ่างพักอาจารย์ 2 ห้อง ในส่วนของสำนักงานคณะฯ มีบุคลากรที่ทำงานประจำอยู่รวมจำนวนทั้งหมด 2 คน โดยทำหน้าที่ทางด้านธุรการ ทัศนศึกษา การให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสารทางด้านการเรียนการสอน นอกจากนี้แล้วยังมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอาคารเรียนตลอดจนดูแลความเรียบร้อยทั่วไป เจ้าหน้าที่สนาม และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยรวมจำนวนทั้งหมด 7 คน

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ตั้งอยู่ ณ ชั้น 2 ของอาคาร B เวลาเปิดให้บริการ คือ 8.00 – 16.00 น มีคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่ใช้งานได้ปัจจุบัน 65 เครื่อง แต่ละเครื่องสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ ส่วนห้องปฏิบัติการบัญชี ตั้งอยู่ ณ ชั้น 3 อาคาร B เช่นกัน

โรงอาหารของคณะมี 2 โรง สามารถที่จะรองรับนักศึกษาได้ประมาณ 240 คน มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำ 1 คน ห้องน้ำมีทั้งหมด 12 แห่ง ทั้งหมดจำนวน 40 ห้อง ทั้งนี้ไม่รวมห้องน้ำในอาคาร C เนื่องจากยังไม่เปิดให้บริการ

สำหรับบริเวณรอบ ๆ วิทยาเขตแม่สาได้มีการจัดภูมิสถาปัตยกรรมที่สวยงามมีการปลูกต้นไม้ และจัดทำสวนหย่อม คณะฯ ได้จัดที่นั่งสำหรับให้นักศึกษาได้นั่งพักช่วงที่หยุดพักจากการเรียน มีที่นั่งพัก ของนักศึกษา เป็นเก้าอี้ชุดหีดชุดจำนวน 35 ชุด มีสนามฟุตบอลขนาด 3 ไร่ 1 สนาม ลานจอดรถยนต์ รองรับจำนวนรถได้ประมาณ 100 คัน โดยสภาพพื้นผิวเป็นผิวลาดยาง (asphaltic concrete) ที่จอดรถจักรยานยนต์รองรับรถได้ประมาณ 200 คัน สภาพพื้นผิวจอดรถเป็นการปรับพื้นที่โดยดินลูกรัง

ในด้านหลักสูตร และบุคลากรการสอน คณะวิทยาการจัดการ มีบุคลากรด้านภาษาสอน จำนวน 61 คน ประกอบด้วย อาจารย์ประจำข้าราชการจำนวน 39 คน และอาจารย์ประจำวิชาปริญญา จำนวน 22 คน คณะวิทยาการจัดการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนเฉพาะหลักสูตรปริญญาตรี แบ่ง เป็น 2 หลักสูตร คือ ปริญญาตรี 4 ปี และปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 ปี โดยโปรแกรมที่เรียนสอนในระดับ ปริญญาตรี ได้แก่ บัญชี บริหารธุรกิจสาขาการตลาด บริหารทรัพยากรมนุษย์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ และการจัดการทั่วไป เปิดรับนักศึกษาเข้าเรียน 3 โครงการคือ ทั้งนี้ นักศึกษาคณะ วิทยาการจัดการทั้งภาคปกติ และกศ.ปช. จะต้องเข้าชั้นเรียน ณ วิทยาเขตแม่สา ยกเว้น นักศึกษา กศ.ปช. ที่เรียนในตอนเย็นของวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เรียนที่วิทยาเขตเชียงใหม่

4.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ณ คณะวิทยาการจัดการ จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ นักศึกษามีภูมิลำเนา อยู่ใน 4 จังหวัด คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน และแม่ฮ่องสอน โดยนักศึกษามีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่มากที่สุด นักศึกษาที่มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง รองลงมาคือ ภูมิลำเนาในเขตอำเภอแมริม อำเภอสันทราย และอำเภอสารภี ที่เหลืออาศัยอยู่กระจาย ตามอำเภอต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่

นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการส่วนมาก เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 18 ถึง 20 ปี อายุเฉลี่ย ของนักศึกษาคือ 20.76 ปี นักศึกษา กศ.ปช. ส่วนมากมีอายุในช่วง 26 ปี ถึง 30 ปี อายุเฉลี่ยของนักศึกษา คือ 29.94 ปี และอายุเฉลี่ยของนักศึกษาทั้งหมดคือ 24.13

นักศึกษาส่วนมากใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะในการเดินทาง รองลงมาคือใช้รถยนต์ส่วนตัว และรถจักรยาน นักศึกษาภาคปกติใช้บริการรถโดยสารประจำทางที่ทางคณะจัดให้น้อยมาก ส่วนนักศึกษา กศ.ปช. ไม่ใช้บริการเลย

4.1.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตแม่สา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สาครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 9 ด้านด้วยกัน คือ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านสื่อการเรียน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดระบบจราจร ด้านการสื่อสารระหว่าง นักศึกษากับคณะฯ ห้องสมุด โรงอาหาร และห้องน้ำ

ผลการศึกษาสรุปว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาโดยแยกเป็นด้านต่างๆ ผลการศึกษา คือ นักศึกษามีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจ ต่อการจัดการเรียนการสอนด้านอื่นๆ ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม อาคาร และสถานที่ ด้านห้องสมุดคณะฯ ด้านห้องน้ำ ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านโรงอาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดระบบการจราจรภายในคณะฯ และด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับคณะฯ

4.1.4 ปัญหาและอุปสรรคจากการจัดการเรียนการสอน

ปัญหาที่นักศึกษ พบมากคือ เรื่องการเดินทางไปเรียนหนังสือ ณ วิทยาเขตแม่สาสร้างความลำบากให้กับนักศึกษามาก เนื่องจากระยะทางไกล และนักศึกษาส่วนมากใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะในการเดินทาง โรงอาหารมีอาหารจำหน่ายไม่หลากหลาย ที่นั่งพักระหว่างเรียนมีน้อย ลานจอดรถจักรยานยนต์ไม่มีที่บังแดด และพื้นที่สภาพผิวเป็นดินลูกรัง มีปัญหาคือ ฤดูฝน นักศึกษาไม่สามารถจอดรถได้ หน้าดินยุบ รถล้ม ห้องสมุดตั้งห่างจากอาคารเรียนมากเกินไป มีหนังสือจำนวนน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ ไม่ทันสมัย และไม่มีร้านค้าสะดวกซื้อ นอกจากนั้น

การที่นักศึกษาต้องเรียนหนังสือที่วิทยาเขตแม่สอดตลอด ทำให้นักศึกษาขาดการติดต่อข้อมูลข่าวสารกับมหาวิทยาลัย

4.1.5 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม

นักศึกษาต้องการให้ทางคณะจัดการเรียนการสอน ณ เวียงบัว เนื่องจากมีสื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งเสริมการเรียนมากกว่าทั้งห้องสมุด ร้านถ่ายเอกสาร ร้านอุปกรณ์การเรียน ร้านคอมพิวเตอร์ ควรกำหนดตารางเรียนที่ทั้งนักศึกษา และอาจารย์ ได้มีการเรียนการสอนตลอดวัน ไม่ควรเปลี่ยนสถานที่เรียนระหว่างวิทยาเขตแม่สอดกับเวียงบัวในระหว่างวัน กำหนดระยะเวลาสอนลดลง และเพิ่มจำนวนครั้งของการสอนมากขึ้นสำหรับแต่ละรายวิชา

อาคารห้องสมุดควรอยู่ใกล้อาคารเรียนมากกว่านี้ ขยายขนาดห้องสมุด และเพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น เพิ่มห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีมากพอเพียงกับความต้องการใช้ มีความทันสมัย พร้อมให้นักศึกษาใช้งาน แจกกำหนดรับทำกิจกรรมของนักศึกษาแก่ทางร้านค้าในโรงอาหารเพื่อกำหนดปริมาณอาหารจำหน่ายอย่างเพียงพอ ไม่มากหรือน้อยไป

4.2 อธิบายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่สอด พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะฯในระดับปานกลางอันประกอบไปด้วยหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ ห้องสมุด ห้องน้ำ สื่อการเรียนการสอน โรงอาหาร เจ้าหน้าที่ การจัดระบบการจราจรภายในคณะฯและการติดต่อสื่อสารระหว่างคณะฯกับนักศึกษา

ซึ่งจากผลการศึกษานี้จะเป็นข้อคิดให้กับทางคณะฯในการที่จะปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษาเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาอย่างสูงสุด โดยที่นักศึกษาเป็นผู้มาใช้บริการของคณะฯ การบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการนั้นถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะต้องให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการรวมทั้งการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในสิ่งที่เขาต้องการจริง ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องและสัมพันธ์กับแนวคิดและทฤษฎีด้านการให้บริการของวารินทร์ ลินสูงที่สุดที่ว่า การบริการที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการจะบ่งบอกถึงการพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการทำงานรวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการวิทยาเขตแม่สาเป็นจุดสำคัญในการที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการที่ดีขึ้นดังที่ Wallestein กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับตามวัตถุประสงค์

4.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ทำให้ได้เห็นปัญหาหลายประการ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนกลับมาจากทั้งคณาจารย์ นักศึกษา ร้านค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นภาพของปัญหาในการจัดการเรียนการสอนที่ชัดเจนมากขึ้น ประกอบกับผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ในระดับปานกลางเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาย่างจริงจังต่อไปถึงอุปสรรคและปัญหาของการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสม สอดคล้องเรื่องความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง รวมถึงศึกษาอย่างจริงจังเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะปัญหาการเดินทาง ซึ่งเป็นปัญหาหลักที่นักศึกษาประสบในปัจจุบัน ทางคณะวิทยาการจัดการอาจต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการต่างๆ ที่จะช่วยบรรเทาหรือแก้ไขปัญหานี้ เช่น ระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกสบาย ระบบหอพักนักศึกษาของคณะ เป็นต้น