



รายงานการวิจัย เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

An evaluation of satisfaction from students and teachers toward intranet learning
centre at Silpakorn University, International College.

นายบุรินทร์ โคตรนพคุณ
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก
กองทุนวิจัยและสร้างสรรค์ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประเภท โครงการวิจัยสถาบัน ประจำปี 2558
ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีที่เสร็จ 2559

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จรุดล่งไปด้วยดี ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ สาขาวิชาการออกแบบสื่อสาร
ดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำ
อย่างดี ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้รายงานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกๆท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการวิจัยครั้งนี้
ขอขอบคุณแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์โดยเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

การวิจัยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยและสร้างสรรค์ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประจำปี 2558 ภายใต้การกำกับดูแลโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชื่อโครงการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบ
อินทราเน็ต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชื่อผู้วิจัย นาย บุรินทร์ โคตรนพคุณ

หน่วยงานที่สังกัด วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แหล่งทุนอุดหนุนการวิจัย กองทุนวิจัยและสร้างสรรค์ส่วนกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปี 2558

ปีที่เสร็จ 2559

บทคัดย่อ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความรู้สึกของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาในการใช้งานที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการออกแบบ 2) ด้านวิชาการ 3) ด้านสถิติการวัดและประเมินผล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 122 คนและอาจารย์ จำนวน 6 คน ของ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยวิธีเชิงสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายด้วยตารางประกอบความเรียง ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจรวมทั้ง 3 ด้านในระดับปานกลาง การนำไปใช้ของงานวิจัยสามารถประยุกต์ใช้ได้กับระบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ทำให้ทราบว่าในการพัฒนาต่อไปควรปรับปรุงดังนี้ 1) ควรให้ความสำคัญในการออกแบบหน้าโปรแกรมเป็นหลักเพราะเป็นสิ่งแรกที่มองเห็นทำให้เกิดความรู้สึกน่าใช้งาน 2) ควรใช้รูปภาพของสื่อในแหล่งเรียนรู้มาประกอบด้วยมากกว่าการใช้ข้อความเพียงอย่างเดียวในการตั้งชื่อแต่ละรายการ 3) ควรมีระบบการค้นหาจากชื่อรายการในแหล่งเรียนรู้เพราะถ้าแหล่งเรียนรู้มีรายการมากขึ้นจะทำให้ใช้เวลาในการค้นหานาน

คำสำคัญ : การประเมินความพึงพอใจ, แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต

Research Title : An evaluation of satisfaction from students and teachers toward intranet learning centre at Silpakorn University, International College.

Researcher : Mr.Burin Kotranoppakhun

Office : Silpakorn University International College

Research Grants Silpakorn University Fund for Research and Creative Work (2015)

Year: 2016

Abstract

The objective of this research is aimed to understand the feelings of students and teachers in the field of the educational intranet usage, which is held in Digital Communication Design, Silapakorn University International Collage; academic year of 2015, Semester 1. According to this, it can be classified into 3 main aspects: 1. Design 2. Academic 3. Statistics and Evaluation.

The sample population which is used in this research is 122 students and 6 teachers in the academic year of 2015. The data is evaluated by the questionnaire which has 5 ranking score levels. The researcher then use the computer program to translate the data that they get into the form of Descriptive Statistics. This includes the mean, standard deviation, Tables and Illustrations. According to this, it is found that both the students and teachers have the overall satisfaction ranking score in the level of 3. The usage of the objective can be applied to small classroom. From the questionnaire of satisfaction from students and teachers, there are some development areas that should be revised as follows: 1) The program surface design should be given as priority because it will make a first impression to the users. 2) The pictures from the learning source should be used together with a text to name the list. 3) There should be a system to search for a name list in the learning centre because it could take a lot of time to find the item when the learning sources begin to increase.

Key words : satisfactory, the intranet learning resources provided

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	4
ความหมายของความพึงพอใจ	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
การวัดความพึงพอใจ	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	11
กลุ่มประชากร	11
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	13
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาทำการวิจัย	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต	17
ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด).....	29
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	20
สรุปผลการวิจัย.....	20
การวิเคราะห์ข้อดีของแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตเพื่อการพัฒนาต่อไป	24
การนำไปใช้ประโยชน์ของแหล่งเรียนรู้	24
ข้อเสนอแนะ	25
บรรณานุกรม	26
ภาคผนวก	33
แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในแหล่งเรียนรู้	34
แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการ ออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ	
มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การติดตั้งโปรแกรม xampp สำหรับจำลองเครื่องคอมพิวเตอร์เป็น Web Server	30
ตัวอย่างข้อสั้ค้ดที่ใช้ในงาน	33
การทำงานของแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต.....	35
ประวัติผู้วิจัย	41

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	15
2	จำนวนและร้อยละของอาจารย์ประจำสาขาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	15
3	จำนวนและร้อยละของจำนวนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่ตอบแบบสอบถาม.....	15
4	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านการออกแบบ.....	16
5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านวิชาการ	17
6	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผล	17
7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านการออกแบบ	18
8	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านวิชาการ	18
9	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ต่อแหล่งเรียนรู้แบบ อินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผล	19

สารบัญภาพ

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2	จำนวนและร้อยละของอาจารย์ประจำสาขาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
3	จำนวนและร้อยละของจำนวนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่ตอบแบบสอบถาม	16

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องคอมพิวเตอร์ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัศิลปากรให้บริการด้านการเรียนการสอนและการสืบค้นหาข้อมูล การค้นหาข้อมูลเป็นไปตามอิสระตามที่คุณเรียนจะทำการค้นหาได้จากอินเทอร์เน็ตทำให้บางครั้งข้อมูลที่หาได้ไม่ตรงกับที่ต้องการหรือใช้เวลาในการค้นหานานประกอบกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาพร้อมกันของนักศึกษาหลายคนจะส่งผลให้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตของสาขาทำงานช้าลง อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้มีนโยบายให้สถาบันการศึกษากำหนดให้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของสารสนเทศอุดมศึกษาเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศอุดมศึกษา

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานฝ่ายสนับสนุนวิชาการในสาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัศิลปากร ซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานห้องคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง จึงสนใจที่จะทำวิจัยเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาหลักสูตรในการใช้งานระบบแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบด้วยระบบอินทราเน็ต ตลอดจนจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนการกำหนดนโยบายของสำนักวิชา ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องตามแนวทางการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

ความน่าสนใจหัวข้อเรื่องของโครงการนั้น คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หากมีการเอาผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ประจำสาขาเกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
3. เพื่อศึกษาข้อมูลจากความพึงพอใจเพื่อเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์นำมาพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร: นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4 วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 จำนวน 122 คน และอาจารย์จำนวน 6 คน
2. ตัวแปร: ตัวแปรที่ใช้ได้แก่
 - 2.1) ตัวแปรต้น คือ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินเทอร์เน็ตด้านออกแบบ, ด้านวิชาการ, ด้านสถิติการวัดและประเมินผล
 - 2.2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในการใช้งานแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต
3. เนื้อหา: บทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้จากไฟล์การสอนของอาจารย์
4. ระยะเวลาดำเนินการศึกษา: ดำเนินการศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ความพึงพอใจความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการได้ใช้งานแหล่งเรียนรู้แบบอินเทอร์เน็ต โดยแสดงออกมาเป็น 5 ระดับ คือ ความพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
2. อินเทอร์เน็ต (intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการ และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกันอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น
3. "แหล่งเรียนรู้" หมายถึง แหล่งข่าวสารข้อมูล สารสนเทศ แหล่งความรู้ทางวิทยาการและประสบการณ์ที่สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียน ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ แสวงหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ โดยในโครงการวิจัยนี้ประกอบไปด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไฟล์หนังสือบทเรียน ไฟล์วิดีโอสื่อการสอน ไฟล์รูปภาพของสื่อการสอน
4. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558
5. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีแหล่งเรียนรู้เป็นประโยชน์แก่อาจารย์ประจำสาขาและนักศึกษาในสาขาฯ เพิ่มเติม และมีโอกาสเป็นต้นแบบให้แก่สาขาอื่นๆต่อไป
2. ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขา

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. การวัดความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2550 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่า หมายถึงพอใจ ชอบใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จากงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อานนท์ กระบอกโท (2546 : 33) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบภูมิใจสุขใจ เต็มใจและยินดี จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความเห็นของนักวิชาการหลายๆท่าน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะ ทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความ พึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 111) กล่าวว่า ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้เสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการศึกษาและใช้ในการบริหารงานเป็นจำนวนมาก แต่ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายที่จะนำเสนอในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยจะขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. **ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)** ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์เป็นทฤษฎีแรงจูงใจในยุคนั้นๆ ของวิวัฒนาการด้านทฤษฎีแรงจูงใจเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ (สมาน อัครภูมิ 2551: 228 - 231)

มาสโลว์เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบาย โดยใช้แนวโน้มของบุคคล ในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขา ได้รับความ ต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้น ติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need – Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับต่ำที่สุด ความต้องการพื้นฐานมากที่สุดที่ระบบโดยมาสโลว์ ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน ด้านที่เรียน สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ หน่วยงานจัดการศึกษาจะต้องจัดเตรียมสถานที่อย่างเพียงพอให้กับนักศึกษาเพื่อที่จะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบายและการระบายอากาศที่ดี

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของมาสโลว์ จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ หน่วยงานจัดการศึกษาสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น ทำระบบสแกนลายนิ้วมือเข้าประตูเพื่อป้องกันคนนอกเข้ามาในหน่วยงาน ข้อบังคับจะต้องפקับตรประจำตัวนักศึกษาในการแสดงตัวตน

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการระดับสามที่ระบุโดยมาสโลว์ ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม หน่วยงานจัดการศึกษาอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดระหว่างชั้นปีนักศึกษา การจัดให้มีชมรมนักศึกษาในการทำกิจกรรมกีฬา

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความต้องการระดับที่สี่ ความต้องการเหล่านี้หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีการประกวดผลงานของนักศึกษาเพื่อมอบรางวัลผลงานดีเด่น การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าแข่งขันในงานประกวดในระดับต่างๆ

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ เช่น พยายามจูงใจนักศึกษาให้ทำผลงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อศักยภาพของนักศึกษาในการนำไปประกอบอาชีพต่อ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำผลงานความคิดสร้างสรรค์ ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory of Motivation) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและ รักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) การที่บุคคลสามารถทำงาน ได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่า จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายใหล่งมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4) สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5) นโยบายและการบริหาร หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านค่าจูงหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค่าจูงหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค่าจูง หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิงบวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึกรู้สึก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี

จตุรงค์ ตริรัตน์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนอีเลิร์นนิ่ง วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องข้อมูลและสารสนเทศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนภัทรญาณวิทยา ที่มีลักษณะพัฒนาบทเรียนอีเลิร์นนิ่งและศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนอีเลิร์นนิ่งวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนอีเลิร์นนิ่ง วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องข้อมูลและสารสนเทศ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่านักเรียนมีความพึงพอใจมาก คือ ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ รองลงมา คือ ด้านรูปแบบ/ลักษณะของสื่อ

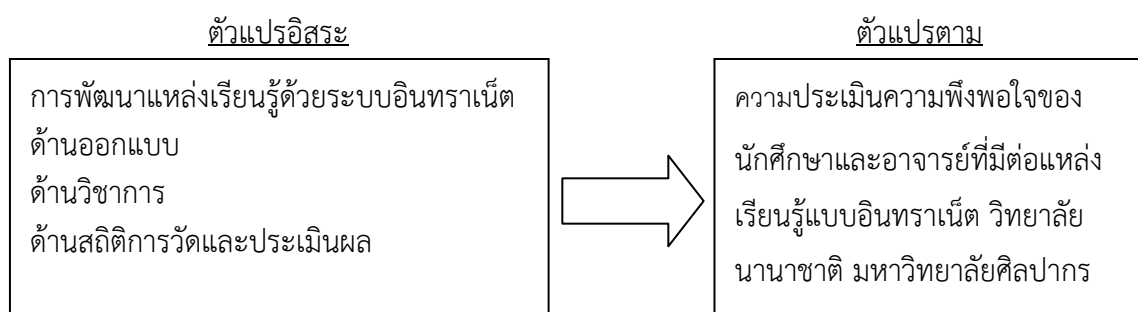
ชาติชาย ลิขิตธนาคม (2553) วิจัยเรื่อง ทักษะพฤติกรรมการและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตอยู่ในระดับดีผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุอายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ต ต่างกัน และพบว่าทัศนคติด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ธำรงค์ พานิชเจริญ (2549) วิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนบนเครือข่ายอินทราเน็ต เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอนุบาลราชบุรี พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนที่เรียนด้วยบทเรียนบนเครือข่ายอินทราเน็ตหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียน และประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่ายอินทราเน็ต มีค่า $E1/E2 = 81.11/83.34$

ฐิตแก้ว ศรีสด (2543) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์และพัฒนาโปรแกรม สำหรับทดสอบความรู้บนอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ของสถาบันราชภัฏธนบุรี พบว่า การประเมินประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ ทำการทดสอบในด้านความต้องการฟังก์ชัน ด้านการทำงาน ด้านการใช้งานและด้านความปลอดภัย ผลเป็นที่ยอมรับ ข้อเสนอแนะ ควรศึกษาพฤติกรรมในการใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ต ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของบุคลากร ในหน่วยงาน และศึกษาการนำ SIKET Model ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ ด้านงบประมาณ เครือข่ายและการบริหารจัดการเครือข่าย

กรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1

กลุ่มประชากร

ประชากร ประกอบด้วย นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและอาจารย์ประจำสาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่างนี้ในการวิจัยนี้ศึกษาจากประชากรโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง (ส่งให้ทุกคนทำแบบสอบถาม) ประกอบด้วย นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คนและอาจารย์ประจำสาขา จำนวน 6 คน ของ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร)

หมายเหตุ จะใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบ Online เพื่อความสะดวกและเป็นการลดการใช้กระดาษ ลดภาวะโลกร้อน

การสร้างเครื่องมือในงานวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. กำหนดหัวข้อประเด็น และตัวบ่งชี้ที่ต้องการถามตามวัตถุประสงค์
3. รวบรวมข้อคำถาม ข้อความ หรือพฤติกรรมจากตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ ให้มากที่สุด
4. พิจารณาแต่ละข้อคำถามว่ามีความเป็นปรนัยหรือความชัดเจนทางภาษาเหมาะที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลที่จะไปสอบถามหรือไม่
5. นำข้อคำถาม/ข้อความ ไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นตรวจสอบว่า ข้อคำถาม/ข้อความแต่ละข้อ วัดได้ตรงกับประเด็น/ตัวบ่งชี้ที่เราต้องการศึกษา และข้อคำถาม/ข้อความทั้งหมดวัดได้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการศึกษาทั้งหมดหรือยัง
6. ปรับข้อคำถาม/ข้อความตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ดังนี้
แบบสอบถามฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเติมคำสั้นๆ ได้แก่ เพศ ชั้นปี

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นแบบสอบถามถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 107 – 108) ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับ	ความหมาย
1	มีความเหมาะสมน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด
2	มีความเหมาะสมน้อย หรือเห็นด้วยน้อย
3	มีความเหมาะสมปานกลาง หรือเห็นด้วยปานกลาง
4	มีความเหมาะสมมาก หรือเห็นด้วยมาก
5	มีความเหมาะสมมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ตเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

แบบสอบถามฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของอาจารย์ประจำหลักสูตรเกี่ยวกับ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และเติมคำสั้นๆ ได้แก่ เพศ วิชาที่สอน

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเป็นแบบสอบถามถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 107 – 108) ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับ	ความหมาย
1	มีความเหมาะสมน้อยที่สุด หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด
2	มีความเหมาะสมน้อย หรือเห็นด้วยน้อย
3	มีความเหมาะสมปานกลาง หรือเห็นด้วยปานกลาง
4	มีความเหมาะสมมาก หรือเห็นด้วยมาก
5	มีความเหมาะสมมากที่สุด หรือเห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ตเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

คุณภาพเครื่องมือวิจัย

หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าค่า สอดคล้องระหว่างข้อคำถามโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนในการตรวจสอบ โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อ คำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรเกณฑ์ ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

17 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง 18 เมษายน 2559

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

จะใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบ Online เพื่อความสะดวกและเป็นการลดการใช้กระดาษ ลด ภาวะโลกร้อน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษา และความคิดเห็นของอาจารย์ประจำหลักสูตร เกี่ยวกับการออกแบบ เนื้อหาของแหล่งเรียนรู้อินทราเน็ต ความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่าใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นจึงนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ระยะเวลาทำการวิจัย

17 กุมภาพันธ์ 2559 ถึง 18 สิงหาคม 2559

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ประจำสาขาเกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
3. เพื่อศึกษาข้อมูลจากความพึงพอใจเพื่อเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์นำมาพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์

โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการวางแผนปรับปรุงการแหล่งเรียนรู้เป็นประโยชน์แก่อาจารย์ประจำสาขาและนักศึกษาในสาขาฯ เพิ่มเติม และมีโอกาสเป็นต้นแบบให้แก่สาขาอื่นๆ ต่อไป และผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ทางอินทราเน็ตของหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ ประกอบด้วย 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ประชากรที่ใช้ในตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาจำนวน 122 คน และอาจารย์จำนวน 6 คนแล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศสถานภาพนักศึกษา คณะวิชาระดับชั้นมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 51.64 ส่วนนักศึกษาชายมีร้อยละ 48.36 ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1 และเป็นอาจารย์ประจำ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 อาจารย์เพศชายร้อยละ 50 ดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	59	48.36
หญิง	63	51.64
รวม	122	100

ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ประจำสาขาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	3	50
หญิง	3	50
รวม	6	100

ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์ประจำสาขาที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



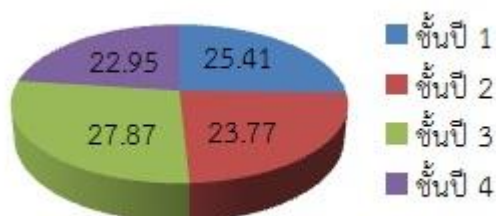
ชั้นปีที่ศึกษา

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ร้อยละ 27.86 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 25.40 ส่วนชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 23.77 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 22.95 ดังตารางที่ 3 และภาพที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของจำนวนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	31	25.40
2	29	23.77
3	34	27.86
4	28	22.95
รวม	122	100

ภาพที่ 3 จำนวนและร้อยละของจำนวนของนักศึกษาแต่ละชั้นปีที่ตอบแบบสอบถาม



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบ สื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านต่างๆ ได้แก่ด้านออกแบบ, ด้านวิชาการ, ด้านสถิติการวัดและประเมินผล

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านการออกแบบ

ด้านการออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว	2.5	7.4	54.1	27	9	3.32	0.83	ปานกลาง
การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย	0.8	18	45.1	28.7	7.4	3.23	0.86	ปานกลาง
รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม	3.3	21.3	45.9	27	2.5	3.04	0.84	ปานกลาง
รวม (N = 122)						3.197	0.843	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านการออกแบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.197$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.32$) รองลงมาคือ การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการง่าย ($\bar{x} = 3.23$) และ รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.04$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านวิชาการ

ด้านวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	4.1	15	53	25	2.5	3.07	0.81	ปานกลาง
จัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้	0	18	62	19	0.8	3.02	0.63	ปานกลาง
รวม (N = 122)						3.045	0.720	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.045$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.07$) รองลงมาคือจัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{x} = 3.02$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผล

ด้านสถิติการวัดและประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	1.6	6.6	81.1	10.7	0	3	0.49	ปานกลาง
ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ	0	9.8	78.7	11.5	0	3.01	0.46	ปานกลาง
รวม (N = 122)						3.005	0.475	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.005$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ ($\bar{x} = 3.01$) รองลงมาข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ด้านการออกแบบ

ด้านการออกแบบ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว	0	0	16.7	66.7	16.7	4.00	0.63	ดี
การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย	0	0	33.3	66.7	0	3.66	0.51	ปานกลาง
รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม	0	16.7	33.3	50	0	3.33	0.81	ปานกลาง
รวม (N = 6)						3.663	0.650	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านการออกแบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.663$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 4$) รองลงมาคือ การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการง่าย ($\bar{x} = 3.66$) และ รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.33$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ด้านวิชาการ

ด้านวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	0	0	50	50	0	3.50	0.54	ปานกลาง
จัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้	0	0	66.7	33.3	0	3.33	0.51	ปานกลาง
รวม (N = 6)						3.415	0.525	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.415$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือจัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{x} = 3.3$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผล

ด้านสถิติการวัดและประเมินผล	ระดับความพึงพอใจ (%)					ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	0	16.7	33.3	50	0	3.33	0.81	ปานกลาง
ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตาม ต้องการ	0	0	83.3	16.7	0	3.16	0.40	ปานกลาง
รวม (N = 6)						3.245	0.605	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.245$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาคือข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.16$)

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

นักศึกษาได้เสนอแนะว่าควรมีระบบการค้นหาข้อมูลเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น ถ้าข้อมูลมีจำนวนเยอะขึ้นจะทำให้การค้นหาใช้เวลานานเมื่อไม่มีระบบการค้นหา

อาจารย์ได้เสนอแนะว่าควรพัฒนาการออกแบบให้น่าดึงดูดการใช้งานมากกว่านี้ เพราะการออกแบบที่ดีจะทำให้เกิดความรู้สึกน่าใช้งานและควรใช้รูปภาพของตัวอย่างของสื่อมาประกอบมากกว่าการใช้ข้อความอย่างเดียวในชื่อเรื่อง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุง แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขา การออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านการออกแบบ ด้านวิชาการ ด้านสถิติการวัดและประเมินผล กลุ่มประชากรที่ใช้คือ อาจารย์ประจำสาขา จำนวน 6 คน และ นักศึกษาบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 122 คน ตอนที่ 3

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ผู้วิจัยสรุปผลไว้เป็น 2 ส่วน คือ

1.ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 รองลงมาเป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ตามลำดับ เป็นนักศึกษาเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ศึกษาอยู่ระดับ ชั้นปีที่ 3 มากที่สุด รองลงมาเป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 อาจารย์ประจำสาขามีจำนวนเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน

2.ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต

2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านการออกแบบ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.197$) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.32$) รองลงมาคือ การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการง่าย ($\bar{x} = 3.23$) และรูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.04$)

ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านการออกแบบ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.663$) โดยอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว ($\bar{x} = 4$) รองลงมา

คือ การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการง่าย ($\bar{x} = 3.66$) และ รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี มีความเหมาะสมและสวยงาม ($\bar{x} = 3.33$)

2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านด้านวิชาการ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.045$) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.07$) รองลงมาคือจัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{x} = 3.02$)

ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านด้านวิชาการ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ประจำ สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.415$) โดยอาจารย์ประจำสาขา มีความพึงพอใจระดับ ปานกลางทั้ง 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและ เป็นปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.50$) รองลงมาคือจัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{x} = 3.3$)

2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านสถิติการวัดและประเมินผล ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.005$) โดยนักศึกษามีความพึงพอใจระดับ ปานกลางทั้ง 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ ($\bar{x} = 3.01$) รองลงมาข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3$)

ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตในด้านด้านวิชาการ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์ประจำ สาขา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.245$) โดยอาจารย์ประจำสาขา มีความพึงพอใจระดับ ปานกลางทั้ง 2 ข้อ ซึ่งข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ ($\bar{x} = 3.33$) รองลงมาคือข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ($\bar{x} = 3.16$)

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1. นักศึกษาได้เสนอแนะว่าควรมีระบบการค้นหาข้อมูลเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น ถ้าข้อมูลมี จำนวนเยอะขึ้นจะทำให้การค้นหาใช้เวลานานเมื่อไม่มีระบบการค้นหา
2. อาจารย์ได้เสนอแนะว่าควรพัฒนาการออกแบบให้น่าดึงดูดการใช้งานมากกว่านี้ เพราะการออกแบบ ที่ดีจะทำให้เกิดความรู้สึกน่าใช้งานและควรใช้รูปภาพของตัวอย่างของสื่อมาประกอบมากกว่าการใช้ ข้อความอย่างเดียวในสื่อเรื่อง
3. ควรมีระบบการค้นหาข้อมูลเพราะเมื่อข้อมูลมีจำนวนเพิ่มขึ้นจะทำให้การหาข้อมูลใช้เวลานาน
4. การออกแบบควรปรับปรุงหน้าของโปรแกรมให้ดึงดูดการใช้งานเพราะหน้าของโปรแกรมเป็นส่วนที่ จะทำให้เกิดความน่าสนใจในการใช้งาน
5. ควรใช้ตัวอย่างรูปภาพของสื่อมากกว่าการใช้ข้อความเพียงอย่างเดียว

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจในที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต

นักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ด้านการออกแบบ ด้านวิชาการ ด้านสถิติการวัดและประเมินผล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในแต่ละด้านในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัย บังอร รัตนมณี และ กันยา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวมบุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่านักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2-3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษาปริญญาตรี 4 ปี ระดับความพึงพอใจของความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต อภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านการออกแบบ ซึ่งได้แก่ การประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม นักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแต่ละข้อในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขายังไม่เกิดความประทับใจในการใช้แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต และต้องการรูปแบบที่ออกแบบที่ดึงดูดมากใช้มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการออกแบบเป็นสิ่งที่มองเห็นเป็นสิ่งแรก ถ้าการออกแบบไม่ดึงดูดใจจึงทำให้ความน่าสนใจลดน้อยลง ดังนั้นจึงควรทำการปรับการออกแบบใหม่เพื่อให้ดึงดูดผู้ใช้งานต่อไปซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ที่กล่าวถึงลำดับขั้นของความต้อกล่าวคือ การมีแหล่งเรียนรู้แต่ผู้ใช้งานไม่ประทับใจด้านการออกแบบ นั้นหมายถึง ในลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้ผลเพียง 2 ลำดับคือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) คือการมีแหล่งเรียนรู้อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งาน 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ การมีแหล่งเรียนรู้ได้ใช้งานไม่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งาน ส่วนลำดับที่ 3 คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) ไม่ได้ผลเนื่องจากการออกแบบไม่ดีจึงทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยเมื่อนำอภิปรายผลด้านการออกแบบทำให้ทราบดังนี้

1. อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการออกแบบในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าควรวางแผนในการออกแบบในการพัฒนาต่อไป
2. นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการออกแบบในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปต้องศึกษาการออกแบบให้เหมาะสมโดยอาจถามถึงผู้เชี่ยวชาญ
3. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปต้องทำการวางแผนการออกแบบโดยอาจทำการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือทำแบบประเมินผลการออกแบบให้ผู้ใช้งานได้ประเมินก่อน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านวิชาการ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน การจัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้ นักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแต่ละข้อในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ทซ์เบิร์ก(Herzberg's Theory of Motivation) กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) หรือ เนื้อหาในแหล่งเรียนรู้ และปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) หรือ ระดับความน่าสนใจในเนื้อหาของแหล่งเรียนรู้ จากทั้งสองปัจจัยจะเห็นได้ว่าปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) หรือ ระดับความน่าสนใจในเนื้อหาของแหล่งเรียนรู้มีเนื้อหาที่ไม่ค่อยน่าสนใจ เนื่องจากปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) ไม่ส่งเสริมปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลางหรือยังไม่ประทับใจ

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยเมื่อนำอภิปรายผลด้านวิชาการทำให้ทราบดังนี้

1. อาจารย์มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปจำเป็นต้องขอไฟล์เอกสารการสอนเพิ่มขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไป
2. นักศึกษามีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าอาจจะต้องทำการขอไฟล์ข้อมูลบทเรียนจากอาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปต้องขอไฟล์เอกสารการสอนให้มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตด้านสถิติการวัดและประเมินผล ซึ่งได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ นักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขามีความพึงพอใจในแต่ละข้อในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ทซ์เบิร์ก(Herzberg's Theory of Motivation) กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) หรือ ความสอดคล้องเนื้อหาในแหล่งเรียนรู้กับวิชาเรียน และปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) หรือ เนื้อหาในแหล่งเรียนครอบคลุมในวิชาเรียนของนักศึกษา จากทั้งสองปัจจัยจะเห็นได้ว่าปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) หรือ เนื้อหาในแหล่งเรียนครอบคลุมในวิชาเรียนของนักศึกษามีเนื้อหาที่ไม่ครอบคลุมในวิชาเรียน เนื่องจากปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) ไม่ส่งเสริมปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ด้านสถิติการวัดและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลางหรือยังไม่ประทับใจ

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยเมื่อนำอภิปรายผลด้านสถิติการวัดและประเมินผลทำให้ทราบดังนี้

1. อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสถิติการวัดและประเมินผล ในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปจำเป็นต้องขอไฟล์เอกสารการสอนเพิ่มขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไป
2. นักศึกษามีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับปานกลางทำให้ทราบว่าอาจจะต้องทำการขอไฟล์ข้อมูลบทเรียนจากอาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาให้มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ต่อไปต้องให้อาจารย์ผู้สอนในแต่ละวิชาดูความเกี่ยวข้องของเนื้อหาในแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตเพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการพัฒนาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อดีของแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตเพื่อการพัฒนาต่อไป

จากการตอบคำถามปลายเปิดของนักศึกษาและอาจารย์ทำให้ทราบว่า

1. ควรให้ความสำคัญในการออกแบบหน้าโปรแกรมเป็นหลักเพราะเป็นสิ่งแรกที่มีมองเห็นทำให้เกิดความรู้สึกน่าใช้งาน
2. ควรใช้รูปภาพของสื่อในแหล่งเรียนรู้มาประกอบด้วยมากกว่าการใช้ข้อความเพียงอย่างเดียวในการตั้งชื่อแต่ละรายการ
3. ควรมีระบบการค้นหาจากชื่อรายการในแหล่งเรียนรู้เพราะถ้าแหล่งเรียนรู้มีรายการมากขึ้นจะทำให้ใช้เวลาในการค้นหามากขึ้น

ดังนั้นในการพัฒนาต่อไปครั้งพัฒนาให้มีระบบการค้นหาข้อมูลเพิ่มเข้าไปด้วยและเน้นการออกแบบหน้าของโปรแกรมให้ดูหน้าใช้งานให้มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงควรใช้รูปภาพจากสื่อมาประกอบกับรายชื่อของแต่ละรายการของแหล่งเรียนรู้ให้ดูน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

การนำไปใช้ประโยชน์ของแหล่งเรียนรู้

การนำไปใช้ของงานวิจัยสามารถประยุกต์ใช้ได้กับเครือข่ายขนาดเล็กหรือระบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก สำหรับรวบรวมไฟล์จากอาจารย์ให้เป็นแหล่งเดียวกันเพื่อลดการใช้งานจากอินเทอร์เน็ตที่ทำให้เกิดปัญหาความเร็วอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานช้าลงจากการค้นหาไฟล์จากอินเทอร์เน็ตพร้อมๆกันของนักศึกษา ทั้งนี้การรวบรวมไฟล์ทำเป็นแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ตจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โปรแกรมที่ใช้สามารถใช้โอเพนซอร์สในการทำเป็นแหล่งเรียนรู้ ข้อดีคือสามารถติดตั้งได้โดยง่ายและไม่มีค่าลิขสิทธิ์

(สามารถทำการดาวน์โหลดโปรแกรมได้จาก <https://www.apachefriends.org/download.html>)

ในเครื่องลูกเครือข่ายสามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติงานเช่น windows, mac osx, linux โดยสามารถเรียกเครื่องแม่ข่าย web server ได้จาก ip ของเครื่องแม่ข่าย

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ อินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 ด้านการออกแบบ ด้านวิชาการ ด้านสถิติและการประเมินผล ในภาพรวม ดังนั้นจึงควรมีงานวิจัยที่ถามรายละเอียดอย่างลึกซึ้งในแต่ละด้าน เพื่อได้ข้อมูลบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางพัฒนาต่อไป

2. การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขาที่มีต่อแหล่งเรียนรู้ อินทราเน็ต เป็นประโยชน์อย่างมากเพราะทำให้มองเห็นทัศนคติและมุมมองของนักศึกษาและอาจารย์ประจำสาขา ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนในการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ อินทราเน็ตต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ภานุวัฒน์ ศรีไชยเลิศ. “การพัฒนบทเรียนอีเลิร์นนิ่งแบบผสมผสานเรื่องการซ่อมและประกอบคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.

จตุรงค์ ตริรัตน์. “การพัฒนบทเรียนอีเลิร์นนิ่ง วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่องข้อมูลและสารสนเทศ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนภัทรญาณวิทยา” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

กรรณิกา ทองพันธ์. “การพัฒนบทเรียน e-Learning แบบปฏิสัมพันธ์ วิชาการวิเคราะห์ระบบและการออกแบบ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สำหรับวิทยาลัยชุมชน พ.ศ. 2538.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.

กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

สมหมาย เปียถนอม. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2551

พิกุล ประดับศรี และภัทราวรรณ สุนทราศรี. การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สำนัก วิชา วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2546-2548. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2548

ชาติชาย ลิขิตธนาคม. ทศนคติพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553

อรรงค์ พานิชเจริญ. การพัฒนบทเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอนุบาลราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549

ฐิต์แก้ว ศรีสด. รายงานผลการวิจัยการวิเคราะห์และพัฒนาโปรแกรมสำหรับทดสอบความรู้บน อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตของสถาบันราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี , 2543

Maitree Pongsapan. ความหมายของความพึงพอใจ. เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>.

เยาวลักษณ์ เตียรณบรรจงและคณะ. **ความรู้เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพฯ : คุรุสภา
ลาดพร้าว, 2554

ใจทิพย์ณ สงขลา. **วิธีวิทยาการออกแบบการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : คณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550

Prasert rk. **ความหมายของความพึงพอใจ**. เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2559. เข้าถึงได้จาก
[https://www.gotoknow.org/posts/492000%20\(12](https://www.gotoknow.org/posts/492000%20(12).

somphol kananukroh. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg**. เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2559. เข้าถึงได้จาก
<https://www.l3nr.org/posts/292462>.

Nuttapong ,(2559). **ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์**. เข้าถึงเมื่อ 21 มีนาคม 2559.
เข้าถึงได้จาก <https://nuttapong.wikispaces.com/หน่วยที่+3+การจูงใจ>

หนังสือภาษาต่างประเทศ

Eliot Goldfinger, **Animal Anatomy for Artists: The Elements of Form**, 2004

Ron Tiner, **Figure Drawing Without a Model**, 1997

Loomis Andrew, **Fun with a pencil**, London, 1932

ภาคผนวก

การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
2. เพื่อดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์เกี่ยวกับการใช้แหล่งเรียนรู้ด้วยระบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1
3. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์มีข้อมูลความพึงพอใจนำมาพัฒนาแหล่งเรียนรู้อินทราเน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและอาจารย์ให้มากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ
☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา
2. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
3. สำหรับนักศึกษา ชั้นปี.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการใช้แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต ณ สาขาการออกแบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1

คำถาม	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านออกแบบ					
ประมวลผลและแสดงผลรวดเร็ว					
การเข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย					
รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษรและสี มีความเหมาะสมและสวยงาม					
ด้านวิชาการ					
ข้อมูลได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน					
จัดกลุ่มข้อมูลมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการเข้าใช้					
ด้านสถิติการวัดและประเมินผล					
ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน					
ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาทางวิชาการตามต้องการ					

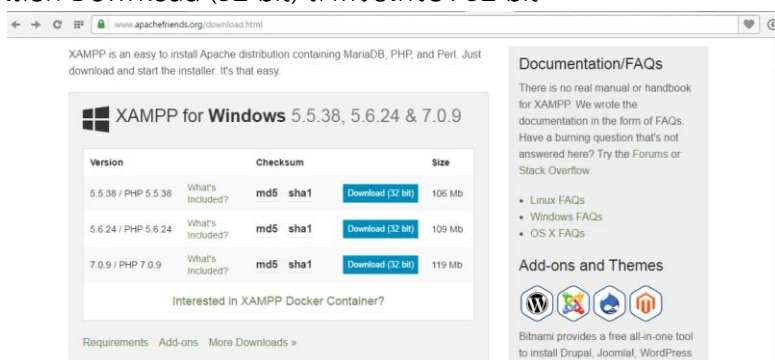
ส่วนที่ 3 : แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

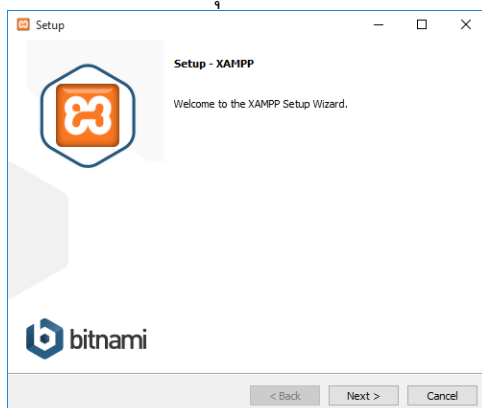
.....

การติดตั้งโปรแกรม xampp สำหรับจำลองเครื่องคอมพิวเตอร์เป็น Web Server

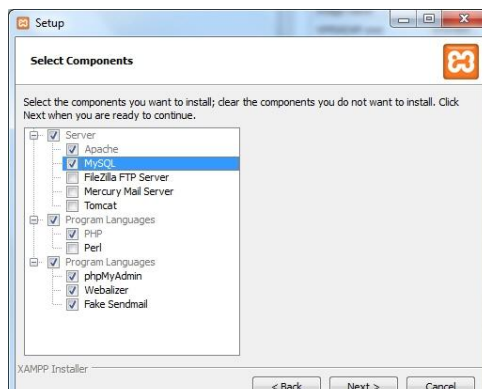
1. เข้าไปที่เว็บ <https://www.apachefriends.org/download.html>
เลือก Download (32 bit) สำหรับเครื่อง 32 bit



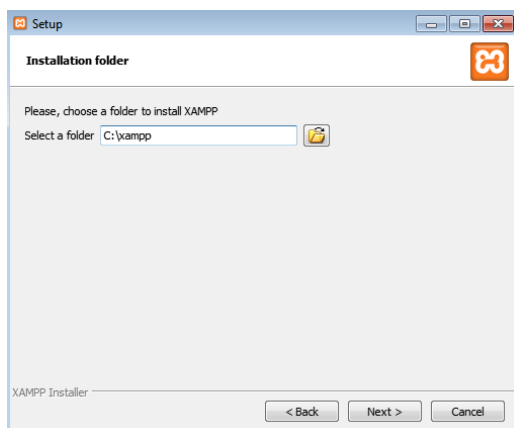
2. ให้กดติดตั้งโดยกดปุ่ม Next



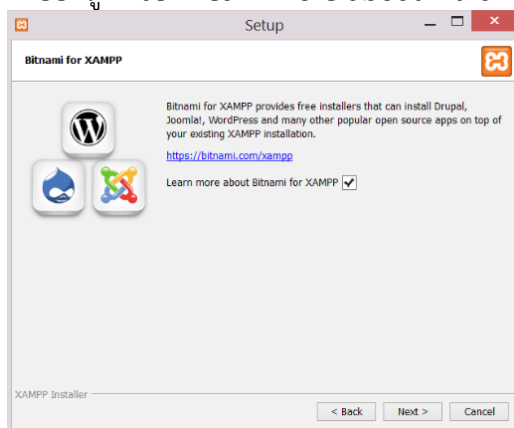
3. ให้เลือกเฉพาะรายการที่จำเป็นต้องใช้เช่น Apache, MySQL, PHP, phpMyAdmin



4. เลือกตำแหน่งที่จะติดตั้งหรือที่ drive c แล้วกดปุ่ม next



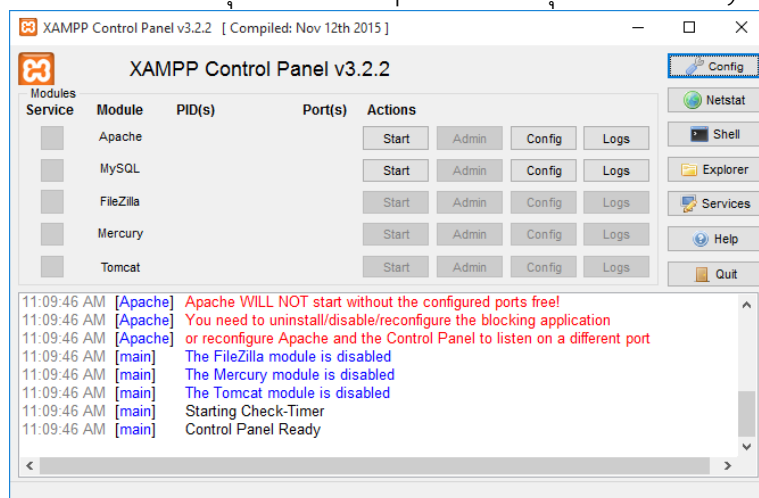
5. ดึงออกถูกที่ช่อง Learn more about Bitnami for xampp แล้วกดปุ่ม next



6. เมื่อติดตั้งเสร็จจะเจอหน้าจอข้อความ Completing the xampp setup wizard



7. การโปรแกรมให้กดปุ่ม start ของ apache และ ปุ่ม start ของ mysql ให้เป็นสีเขียว



8. นำซอสโค้ดที่เขียนขึ้นเป็นภาษา php หรือ html นำไปวางในตำแหน่ง xampp\htdocs (ควรตั้งชื่อไฟล์ที่พัฒนาจากซอสโค้ดเป็น index.html หรือ index.php)

ตัวอย่างซอสโค้ดที่ใช้ในงาน

```

<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 1.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">
<head>
<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=iso-8859-1" />
<title>knowledge</title>
</head>
<body
onload="MM_preloadImages('/image_index/texture_b.jpg','/image_index/drawing_b.jpg'
,'/image_index/english_b.jpg')" background="image_index/abstract-background-13.jpg">
<h1 align="center">Digital Communication Design </h1>
<table width="632" border="1" align="center" cellpadding="3" cellspacing="1"
bordercolor="#CCCCCC">
<tr>
<td width="250"><div align="center">
<h2>Texture</h2>
</div></td>
<td width="250"><div align="center">
<h2>Drawing</h2>
</div></td>
<td width="102"><div align="center">
<h2>Drawing (Movie)</h2>
</div></td>
<td width="102"><div align="center">
<h2>English Language</h2>
</div></td>
</tr>
<tr>
<td><a href="/texture/texture.html" onmouseout="MM_swapImgRestore()"
onmouseover="MM_swapImage('texture','/image_index/texture_b.jpg',1)" ></a></td>

```

```

        <td><a      href="/drawing/drawing.html"      onmouseout="MM_swapImgRestore()"
onmouseover="MM_swapImage('drawing','/image_index/drawing_b.jpg',1  )"  ></a></td>
        <td><a      href="/drawing_movie/drawing_movie.html"></a></td>
        <td><a      href="/english/english.html"      onmouseout="MM_swapImgRestore()"
onmouseover="MM_swapImage('english','/image_index/english_b.jpg',1  )"  ></a></td>
    </tr>
</table>
<div></div>
<div align="center"></div>
<div align="center">9th Floor, CAT Telecom Building, Charoen Krung Road, Si Phraya,
Bangrak, Bangkok 10500</div>

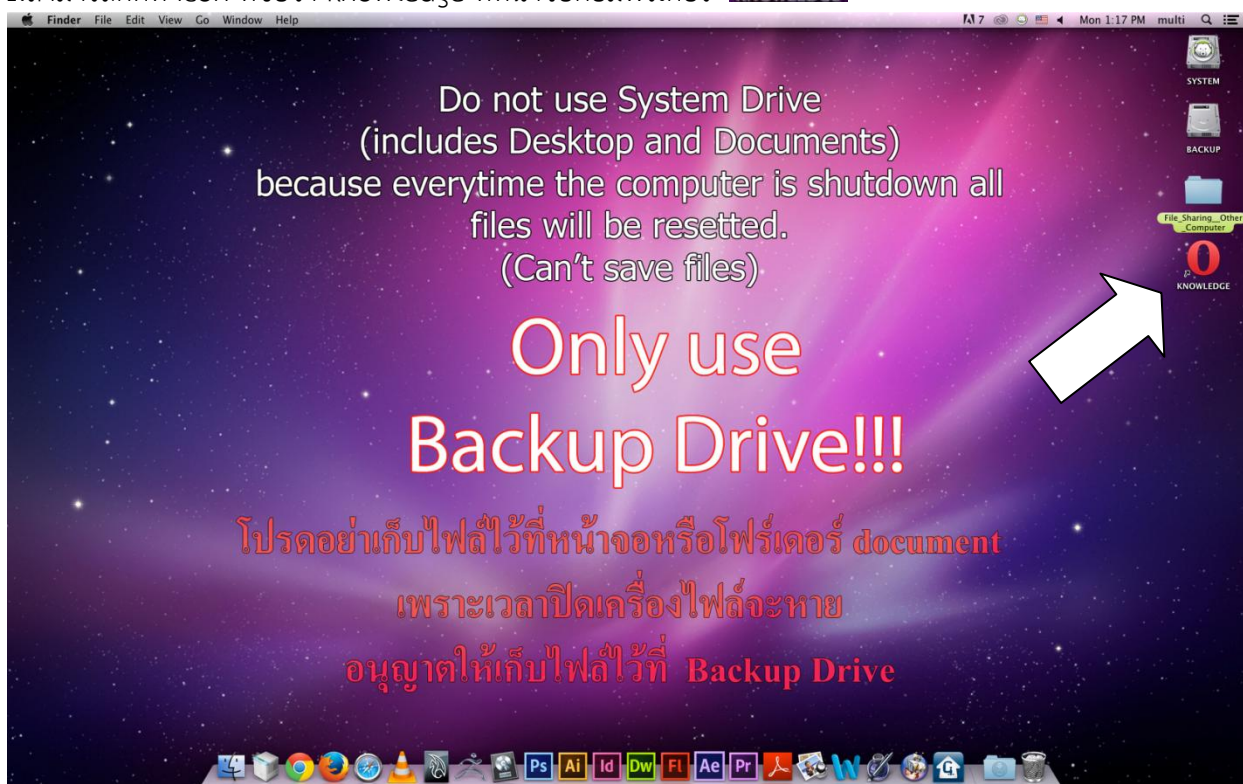
</body>
</html>

```

การทำงานของแหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต



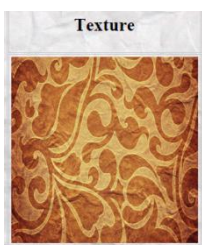
1.สามารถกดที่ icon ที่ชื่อว่า knowledge ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์



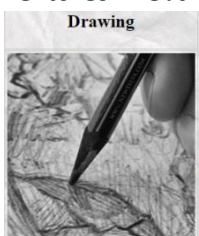
จะเข้าสู่หน้าจอ แหล่งเรียนรู้แบบอินทราเน็ต



สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนคือ Texture, Drawing, Drawing(Movie), English Language
อธิบายการทำงานของแต่ละส่วน



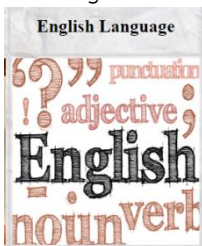
Textures เพื่อใช้งานเกี่ยวกับการทำลายพื้นผิวในงานศิลปะ เช่น การทำลายพื้นผิวลายไม้เป็นต้น



Drawing คือ ส่วนที่สอนเกี่ยวกับการวาดรูปและการวาดเส้นต่าง รวมทั้งทฤษฎีต่างๆ

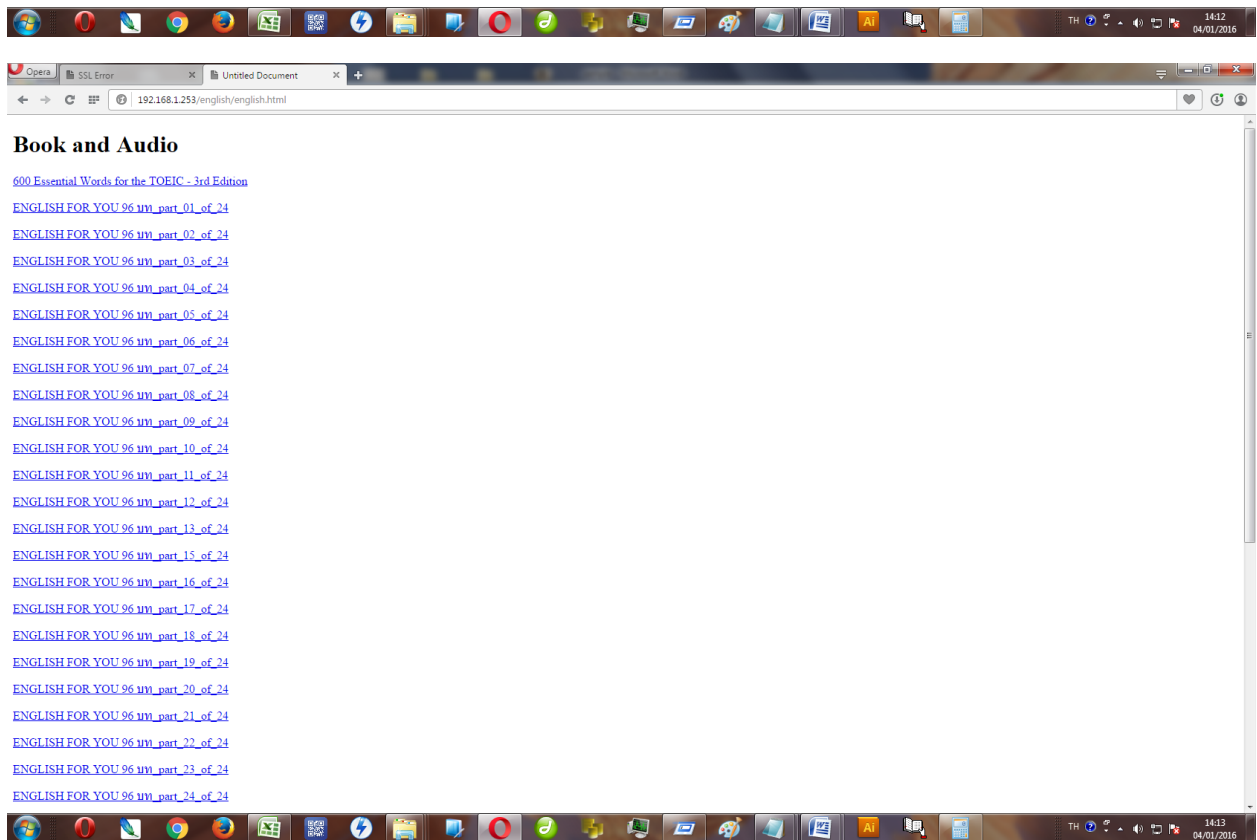
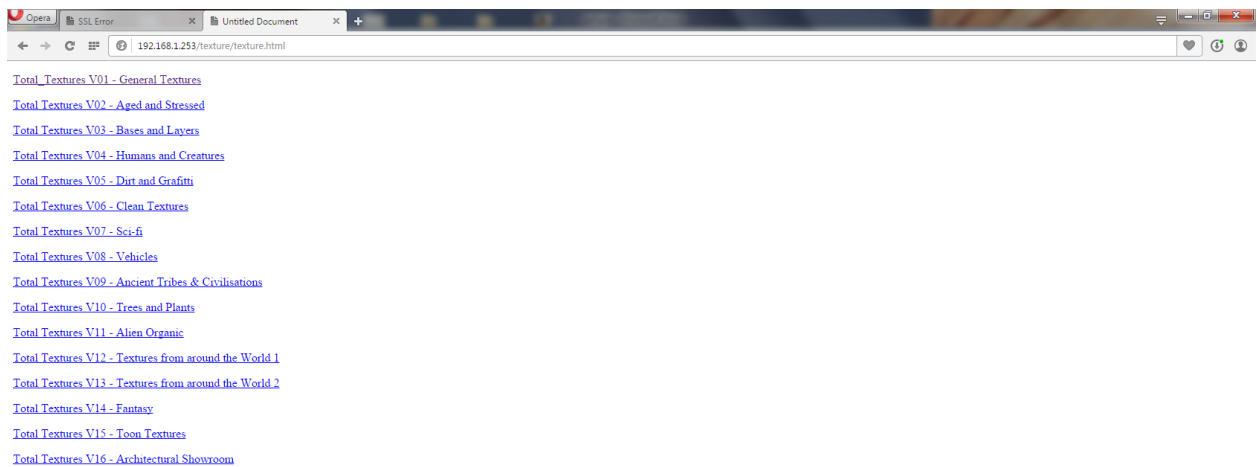


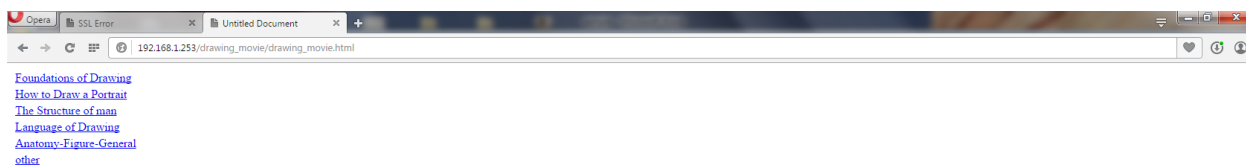
Drawing คือ ส่วนที่วิดีโอสอนเกี่ยวกับการวาดรูปและการวาดเส้นต่าง รวมทั้งทฤษฎีต่างๆ



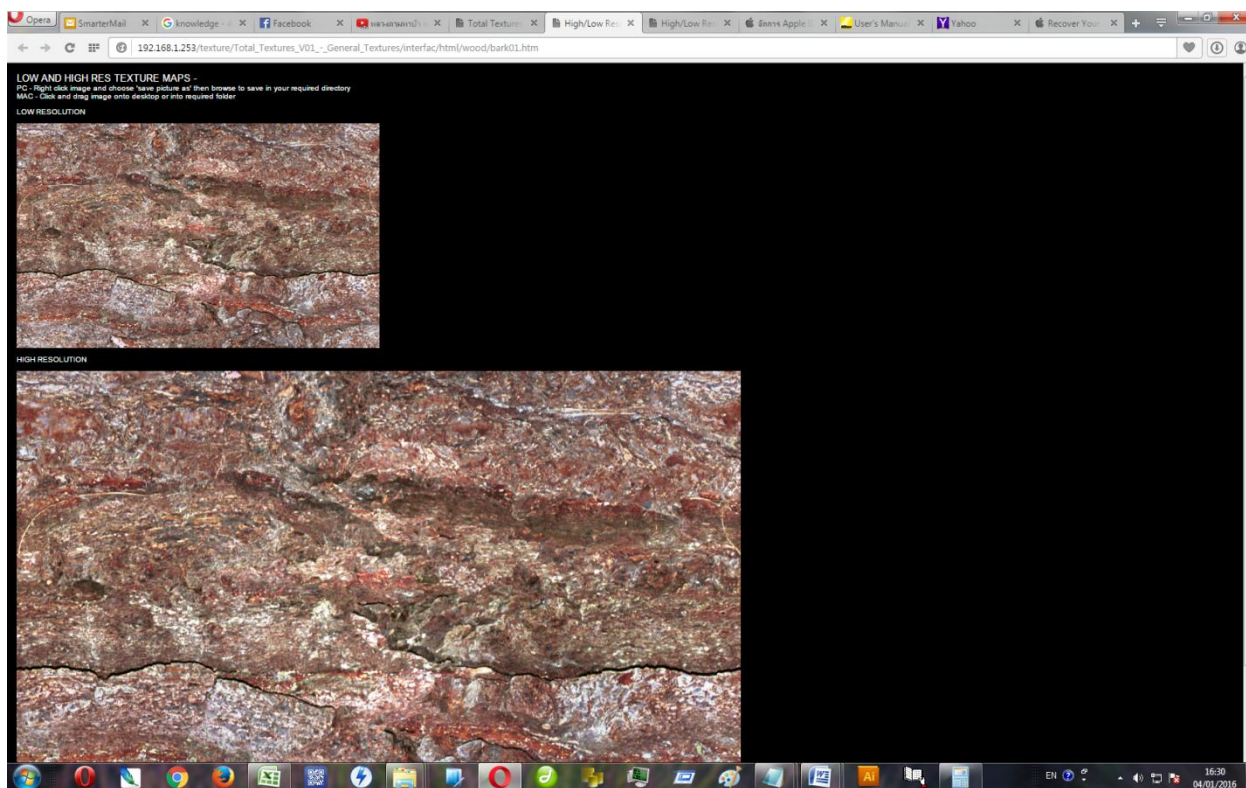
English Language คือ ส่วนที่สอนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ

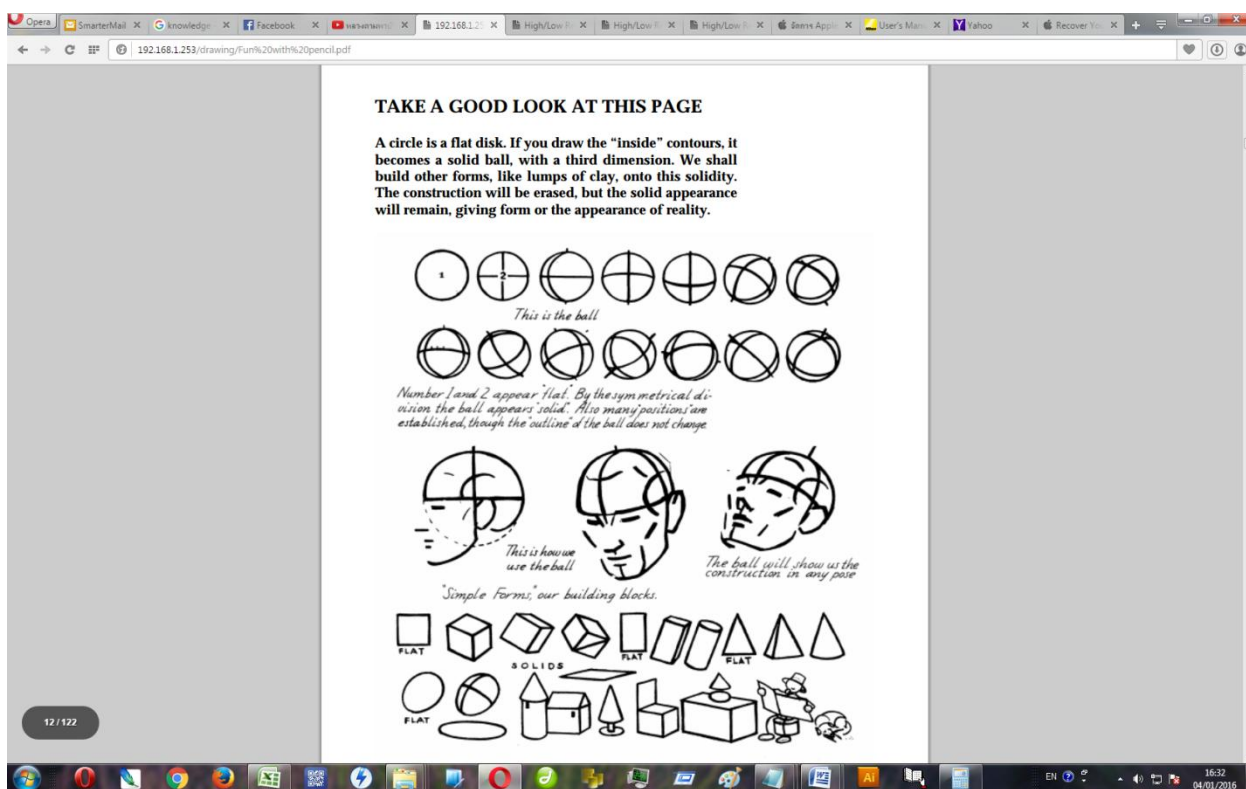
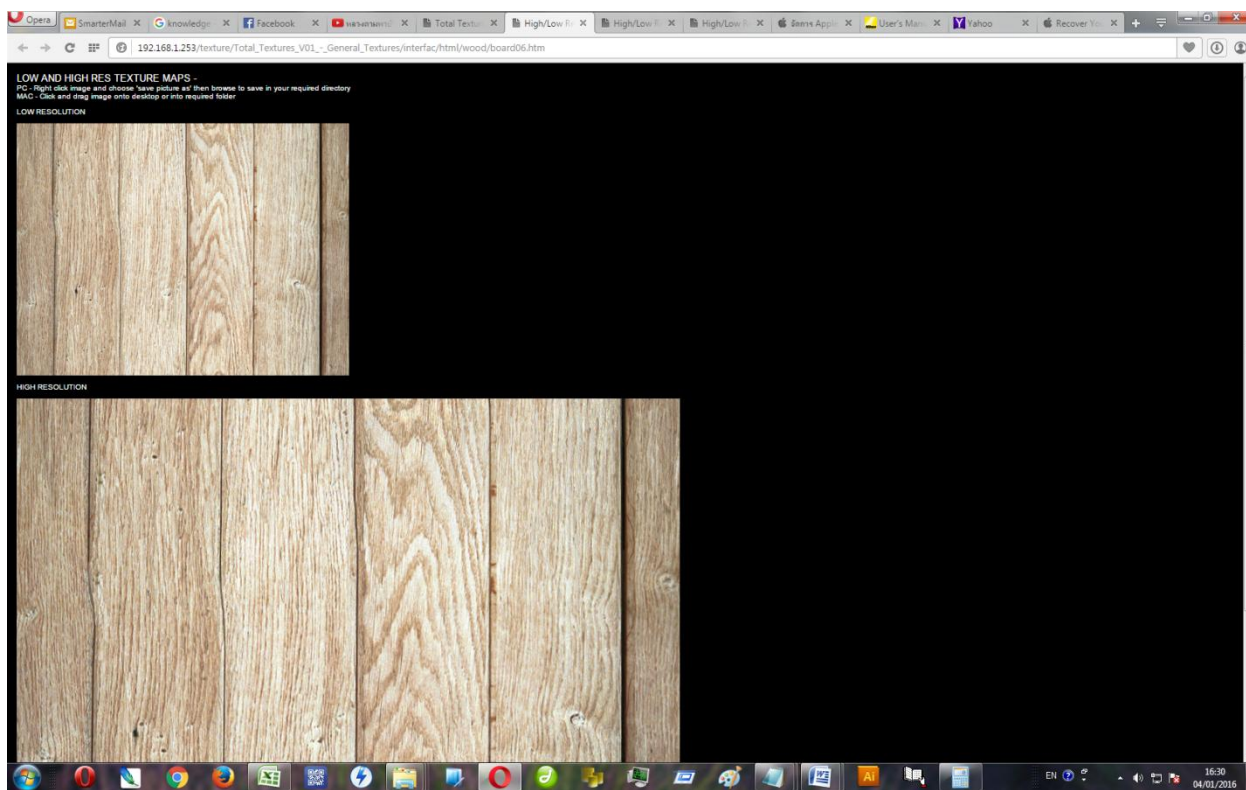
ซึ่งเมื่อคลิกเข้าไปจะเข้าสู่หน้าเมนูย่อยดังรูป

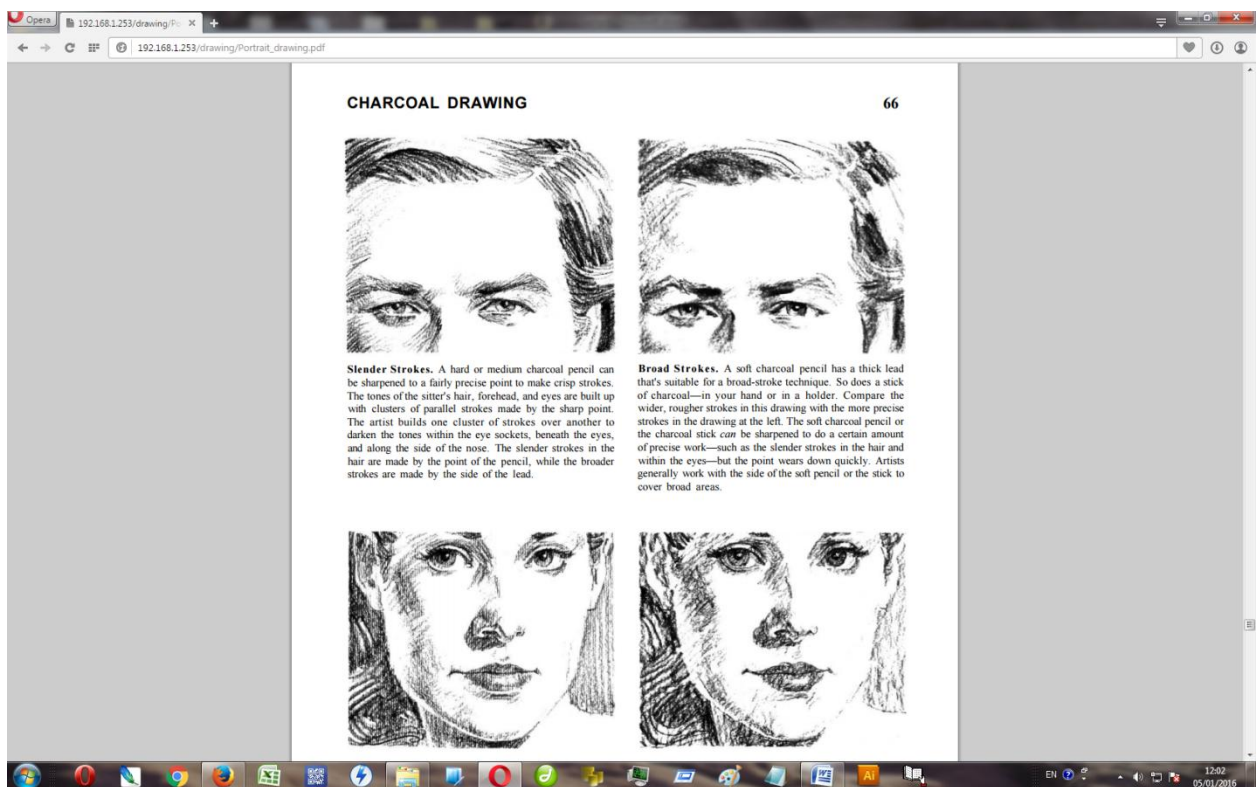
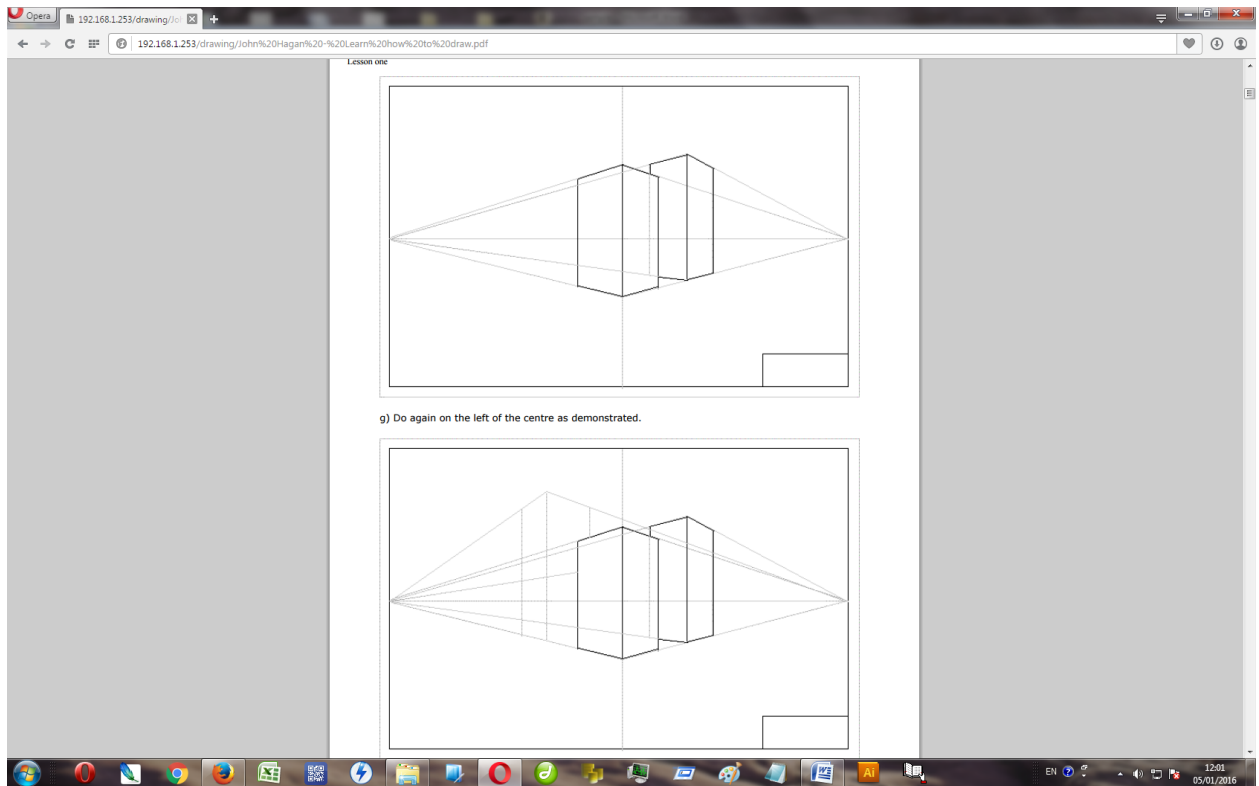




แล้วสามารถเลือกรูปแบบการใช้งานได้ตามต้องการในเมนูย่อยต่างๆ







ประวัติที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ชื่อ: นลินณัฐ ดีสวัสดิ์
Nalinnath Deesawadi

ตำแหน่งทางวิชาการปัจจุบัน: อาจารย์

สถานที่ทำงาน: ภาควิชา สาขาการออกแบบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติโทรศัพท์:
02 639 7521-3 โทรสาร 02 6397524

e-mail address: ijipjip@gmail.com

ประวัติการศึกษา: M.A. (History of Art and Archaeology), University of London,
UK, 2002
ศิลปบัณฑิต (จิตรกรรม), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ: เทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์
การออกแบบสื่อสารดิจิทัล ประวัติศาสตร์ศิลปะ จิตรกรรมไทย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ: นายบุรินทร์ โคตรนพคุณ
BURIN KOTRANOPPAKHUN

ตำแหน่งทางวิชาการปัจจุบัน: นักบริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน: ภาควิชา สาขาการออกแบบบสื่อสารดิจิทัล วิทยาลัยนานาชาติ โทรศัพท์:
02 639 7521-3 โทรสาร 02 6397524

e-mail address: burin@suic.org

ประวัติการศึกษา: ศีษศาสตร (คณิตศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ: สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและนิเทศศาสตร์
สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและคณิตศาสตร์