

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ
แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2555-2556
Students' Satisfaction towards the Educational Management at Pakse Teacher Training College
Lao People Democratic Republic in Academic year of 2555-2556

กาสิ เมกจอน¹
รศ. ดร.สมาน อัครภูมิ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวง จำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ จำแนกตามเพศ และสาขาวิชาเรียนที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ นักศึกษาอนุปริญญาตรีที่ศึกษาวิทยาลัยครูปากเซ แขวง จำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555-2556 มีจำนวนทั้งหมด 331 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสาขาวิชาที่เรียน

เครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ ใน 5 ด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของ Likert จำนวน 54 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสองอันดับแรกเรียงตามลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือด้านความมั่นใจ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และส่วนที่พึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆคือด้านการตอบสนอง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสักสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและตามสาขาวิชาที่เรียนทั้งภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การจัดการศึกษา

Abstract

The purpose of this research were to study levels of students' satisfaction towards the educational management at Pakse Teacher Training College, Lao people's Democratic Republic and to compare students' satisfaction towards educational management classified by sex and subject majors.

¹ นักศึกษาคณะครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

The sample consisted of 331 students who registered in semester one of academic year of 2555 to 2556 at higher diploma degree at Pakse Teacher Training College, Champasak province, Lao people's Democratic Republic, selected by Stratified Random Sampling using subject majors and as stratum. The tool was a five sale Likert type questionnaire in five aspects, with included reliability, Assurance, tangibility, Empathy, and responsiveness, total of 54 items with reliability of .94. The statistics used to analyze the data were frequency, mean, deviation, t-test, and F-test.

The findings were as follows :

1. The students' satisfaction to the educational management at Pakse Teacher Training College, Lao people's Democratic Republic as a whole was at high level . The first two highest ranks were reliability, and assurance and tangibility, and the lowest rank was responsiveness

2. The comparison of students' satisfaction towards educational management classified bysex revealed no significance and subject majors were differences with statistical significance at .05 level.

Keywords : Satisfaction , Educational Management

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องบริหารจัดการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองไปตาม 3 คุณลักษณะ และ 5 หลักมูลของการศึกษาแห่งชาติ โดยมีการส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษาได้ร่วมกระบวนการเรียนการสอน การร่วมกิจกรรม หรือการทำงานในทุกระดับที่เกี่ยวข้องในเมื่อเข้ามาเรียนดำเนินไปอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และเสริมสร้างให้นักศึกษาเกิดมีความพึงพอใจ วิทยาลัยครูปากเซจึงมีหน้าที่บริหารจัดการทางการศึกษาแก่นักศึกษาในทุกสาขาวิชาเรียน โดยไม่จำแนกเพศวัย วัตถุประสงค์หลักเพื่อบริการ จัดการให้นักศึกษาได้พัฒนาตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด โดยปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์วิทยาลัยครูปากเซ ที่ระบุไว้ว่า วิทยาลัยครูปากเซ อริยธรรมแดนจำปา พัฒนาครูสู่มาตรฐาน แหล่งบริการความรู้ และมุ่งสู่ความเป็นสากล

เพื่อบรรลุได้ในการบริหารจัดการ ให้ไปตามวิสัยทัศน์ที่ ระบุไว้ ผู้บริหาร พนักงานครูอาจารย์ในสถาบันต้องปรับปรุงระบบการจัดการดำเนินให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกในการให้บริการ รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ในการให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

ดังนั้น วิทยาลัยครูปากเซ เป็นสถาบันการศึกษาวิชาชีพครู ที่มุ่งมั่นพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพให้ 4 แขวง ภาคใต้ของลาวคือ แขวง จำปาสัก สาละวัน เซกอง และอัตตะปือ โดยสืบเนื่องมาแต่โรงเรียนสร้างครู ชั้นกลางในเมื่อก่อนได้ปรับเปลี่ยนวิทยาลัยครูในปัจจุบันมุ่งผลิตครูในหลากหลายหลักสูตร และสาขาวิชา ทั้งหลักสูตรครูวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ วิทยาศาสตร์สังคม ภาษาต่างประเทศ และครูอนุบาลปฐม โดยผลิตทั้งระดับชั้นกลาง ชั้นสูง ปริญญาตรี ภาคปกติ และต่อเนื่อง การขยายตัวของหลักสูตร และสาขาวิชารวมทั้งจำนวนนักศึกษานับแต่อดีตถึงปัจจุบันจำเป็นที่วิทยาลัยครูปากเซ ต้องให้บริการนักศึกษาทั้งภาคปกติ และภาคต่อเนื่อง ให้สะดวก และรวดเร็วถูกต้อง และเป็นที่ยังพอใจของนักศึกษาตามพันธกิจของวิทยาลัยครูปากเซ และเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาการศึกษาคือการสร้างครูในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ และสาขาวิชาเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวง จำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่นักศึกษาที่ศึกษาที่วิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2555 -2556 มีจำนวนทั้งหมด 2,395 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักศึกษาที่ศึกษาที่วิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนจำนวน 331 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970: 608, อ้างถึงใน อีรวิทย์ เอกกุล 2552 : 143-144) ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน

เครื่องมือใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบเกี่ยวกับเพศ และสาขาวิชาเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ ใน 5 ด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ทำให้ได้แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแนวคิดของ Likert (1987, อ้างถึงใน วิระ ด้วงแป้น 2544 : 31) ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

การสร้าง และหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจจากเอกสารและตำราทั้งในและต่างประเทศ
2. ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในสถาบันต่าง ๆ
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสักประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง
4. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้อง
5. นำเครื่องมือที่ผ่านแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมในการใช้ภาษา

โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับความอนุเคราะห์ทั้งหมด 5 ท่านโดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2 ท่าน และ ผู้ทรงคุณวุฒิจาก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 3 ท่าน

6. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข

7. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกโดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง .21-.81

8. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990 : 202-204) ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

9. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยครูปากเซ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 331 คน และได้รับแบบสอบถามสามารถนำมาทำการศึกษาวิเคราะห์ได้ จำนวน 331 คิดเป็นร้อยละ 100

2. การจัดกระทำข้อมูล

2.1 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 331 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

2.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส ให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2.3 นำผลการคำนวณมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการวิทยาลัยครูปากเซโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี เพศต่างกัน ต่อการจัดการวิทยาลัยครูปากเซ โดยการทดสอบค่าที (t-test)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี สาขาวิชาเรียนต่างกัน ต่อการจัดการวิทยาลัยครูปากเซ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสักประเทศ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ใน 5 ด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสักประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแยกตามตัวแปรต้นใน 2 ด้านด้วยกัน ได้แก่

2.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเพศ ซึ่งประกอบด้วย เพศหญิง และเพศชาย ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการจัดการด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองในด้านภาพรวมและรายด้านเพศหญิง และชายมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามสาขาวิชาเรียน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการด้านคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยเห็นสมควรว่าปัญหาที่จะนำอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซแขวงจำปาสักประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้ง 5 ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการให้บริการจัดการในด้านต่างๆด้วยหลักการให้การบริการที่ดีต่อนักศึกษาทุกคน โดยสถาบันได้ยึดถือและปฏิบัติตามหน้าที่ของวิทยาลัยครูมีคือ จัดตั้งปฏิทินนโยบายด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการก่อสร้าง และบำรุงครุตามการกำหนดของกระทรวงศึกษาธิการมีหน้าที่สร้างครูสอนในชั้นประถมศึกษา ในระดับประกาศนียบัตรชั้นกลาง ชั้นสูง และปริญญาตรี สร้างครูสอนมัธยมตอนต้น ในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง และปริญญาตรีในระบบปกติ และต่อเนื่อง ซึ่งมีหลักสูตรการเรียนการสอน (สายวิชาเรียน) ที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนด ในขอบเขตความรับผิดชอบของวิทยาลัยครูตามที่มีเงื่อนไขให้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติ ในการก่อสร้างครุระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาที่เหมาะสม รับสมัครนักเรียนเข้าเรียนตามแผน และเงื่อนไขของกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนด ทุกครั้งสถาบันก็ได้เอาใจใส่ปฏิบัติแผนพัฒนาวิทยาลัยครูตามความเรียกร้องต้องการจริง และสอดคล้องกับแนวทางนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ นอกนั้นยังได้พร้อมกันส่งเสริม วัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของชาติ และท้องถิ่น สาเหตุ และเงื่อนไขดังกล่าว ยามใดนักศึกษาที่ได้รับการบริการคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยทุกคนที่เข้ามาศึกษาในวิทยาลัยครูปากเซ ได้รับการพัฒนา และเอาใจใส่ในทุกๆ ด้าน นอกนั้นสถาบันได้รักษา และพัฒนาสิ่งแวดล้อม สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี และได้พัฒนาระบบบริหารให้สอดคล้องกับงานการรองรับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยสร้างครุในอนาคต

2. เมื่อวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่างๆ ตามสาขาวิชาเรียนที่แตกต่างกันพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาตามสาขาวิชาเรียนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของวิทยาลัยครูปากเซ แขวงจำปาสักประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกันชัย พงศ์สุวรรณ (2553 : 75) ซึ่งได้ทำ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสอนวิชาชีวเคมีที่โรงเรียนสร้างครูหลวงน้ำทา แขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสอนวิชาชีวเคมีที่โรงเรียนสร้างครูหลวงน้ำทา แขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปีการศึกษา 2552 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการสอนวิชาชีวเคมีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสอนวิชาชีวเคมีที่เข้าเรียนระบบหลักสูตรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาชีวเคมีแตกต่างกัน และความพึงพอใจของนักเรียนต่อการสอนวิชาชีวเคมีที่เข้าเรียนสายวิชาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาชีวเคมีมีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของ Maslow (1970 : 73) กล่าวว่า ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ขั้นตอนต่อไปนี้ ความต้องการด้านร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการทางด้านสังคม หรือได้รับการยกย่องในสังคม (Social or Belongings Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Status Needs)และความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-Fulfillment Needs)

ในปัจจุบัน วิทยาลัยครูปากเซได้กำหนดสาขาอนุบาล-ประถมศึกษาเป็นสาขาที่มีความสำคัญมากเพราะเมื่อเขาเรียนจบออกจากสถาบันพวกเขาจะไปสร้างความรู้พื้นฐาน และจริยธรรมคุณธรรมของสังคมที่ดีให้กับนักเรียนที่ยังมีอายุน้อย การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาจะเสริมพื้นฐานที่แข็งแรงให้ผู้เรียนรักการเรียนรู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นในการจัดการศึกษาในสาขาวิชาเรียนนี้ จึงได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ โดยพัฒนาครูอนุบาล-ประถมให้มีคุณภาพเพื่อจะได้นำเอาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆไปเสริมสร้างเด็กในอาณาเขตสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบการศึกษาแห่งชาติ (ค.ศ.2006 – 2015) ได้กำหนดไว้ว่าปรับปรุงหลักสูตร รูปแบบการ วิธีการก่อและยกคุณภาพ การดูแลเด็กก่อนวัยเรียน ทำให้เด็กก่อนวัยเรียนขยายตัวรอบด้านเช่น ด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา การคิดค้น การพูด และรักความสวยงาม

เพื่อตอบสนองตามแผนนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการทรัพยากรมนุษย์ตามแบบรูปร่าง โดยสร้างครูอนุบาล-ประถม ให้เพียงพอไปด้วยองค์ความรู้ความสามารถมีองค์ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการศึกษาให้สูงขึ้น ปีการศึกษา ค.ศ. 2012-2013 วิทยาลัยครูปากเซได้ปฏิบัติตามแผนการปฏิรูปการศึกษาคือได้ขยายการพัฒนานักศึกษาครูอนุบาล-ประถม เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองตามความเรียกร้องต้องการของสังคมโดยได้เน้นการสร้างเด็กเยาวชนให้ได้เข้าเรียนตามเกณฑ์อายุและเข้าเรียนได้ทั่วถึง เมื่อนักศึกษาสาขาครูอนุบาล-ประถมเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาในทุกด้าน ผู้บริหาร พนักงานครูอาจารย์ ทุกครั้งที่ได้บริหาร และการบริการเอาใจใส่ช่วยเหลือแนะแนวอบรมสั่งสอน ได้เข้าพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ นับแต่กระบวนการเรียนการสอน การเคลื่อนไหวไปตาม 5 หลักมูลของการศึกษา ฉะนั้น เมื่อนักศึกษาได้รับการตอบสนอง และได้รับการเอาใจใส่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะทำให้นักเรียนนักศึกษาเกิดยอมรับนับถือและเกิดความพึงพอใจต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ ต่อกับสิ่งดังกล่าวได้สอดคล้องกับ รัตนภรณ์ ศรีพุ่มบาง (2549 : 24) ได้กล่าวว่า ระบบบริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ในการจัดระบบการศึกษาถ้าระบบการศึกษาเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะทำให้นักเรียนนักศึกษาเกิดการพัฒนาด้านที่ระบบการบริหารการศึกษาที่ดีต้องให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ครูอาจารย์ นักเรียน นักศึกษา ได้แสดงความคิดเห็นผู้บริหารจะต้องฟังเพื่อเป็นข้อพิจารณาในการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสถาบันการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ หวน พินธุพันธ์ (2549 : 2-3) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา ไว้ดังนี้ การบริหารการศึกษา คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินการเพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชนหรือสมาชิกของสังคมในทุก ๆ ด้าน เช่น ความสามารถ ทักษะคติ

พฤติกรรม ค่านิยม หรือคุณธรรม ทั้งในด้านการสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อให้บุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิกที่ดีและมีประสิทธิภาพของสังคมโดยกระบวนการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผนและไม่เป็นระเบียบแบบแผน

ดังนั้น ในกระบวนการที่ได้สร้างความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาครุอนุบาล-ประถมเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ในกิจกรรมโดยเฉพาะสถาบันได้มีการดำเนินการจัดการด้านงานกิจกรรมนักศึกษาตรงตามแผนพัฒนาไปตาม 5 หลักมูลการศึกษาที่กำหนดไว้ อาทิเช่น การดำเนินงานของชมรม การจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ ของชาติ การจัดกิจกรรมการแข่งขันทักษะอาชีพเช่น พิธีกร พิธีการ งานฝีมือ มารยาททางสังคม การจัดกิจกรรมการประดิษฐ์เช่น ภาพยกลอน เพลง ขับลำ สื่การเรียนการสอน อุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดกิจกรรมแข่งขันศิลปะ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา ให้นักศึกษา การจัดสถานที่ออกกำลังกายให้นักศึกษา การจัดสถานที่เล่นกีฬาให้นักศึกษา การจัดการแข่งขันกีฬภายในและภายนอก ทั้งหมดล้วนแต่ได้กระตุ้นความสนใจ การประทับใจในเมื่อได้ปฏิบัติจริง ได้สัมผัส ได้ลงมือทำจะเป็นปัจจัยเสริม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ในการพัฒนาตนเองให้มีความเข้มแข็งและเป็นที่ยอมรับให้แก่สังคมได้

นอกจากที่ได้รับการเอาใจใส่ในด้าน และตอบสนองในด้านกระบวนการเรียนการสอน และเคลื่อนไหวกิจกรรมแล้ว สถาบันยังได้ตอบสนองทางด้านที่พักอาศัย ด้านสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่การเรียนการสอน โดยเฉพาะนักศึกษาเพศหญิงสถาบันยังได้เอาใจใส่ในการดำรงชีวิต การเคลื่อนไหว และเอาใจใส่ด้านความปลอดภัย ย้อนเหตุดังกล่าวนักศึกษาจึงเกิดความพึงพอใจต่อสถาบัน สอดคล้องกับ รัตนารักษ์ ศรีพุ่มบาง (2549 : 21) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ เป็นปัจจัยเสริมให้สภาพแวดล้อมทางการเรียนมีความเหมาะสม ได้แก่ ที่พัก หอพักนักศึกษา อาคารเรียนที่เหมาะสมปลอดภัย และมีอุปกรณ์การสอนอยู่ในห้องเรียน เพื่อสะดวกในการนำใช้ สภาพภายในห้องเรียนต้องให้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย การจัดสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ ควรจัดให้เป็นระเบียบ สะอาด มีความเหมาะสมทั้งที่ตั้งของสถาบันตลอดถึงการปลูกต้นไม้ประดับ เพื่อเป็นการเพิ่มความร่มรื่นสวยงาม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในสถาบัน ทั้งด้านการระดมความคิด การก่อสร้าง การตกแต่ง ตลอดจนถึงการบำรุงรักษา เพื่อให้เป็นศูนย์รวมแห่งจิตใจของมวลสมาชิกต่อการที่นักศึกษาได้รับการจัดการในด้านต่างๆ ที่ได้กล่าวมานั้น ล้วนแต่ นักศึกษาได้เกิดการรับรู้ของคุณภาพของการได้รับการบริการดี พารา สุรามา และคณะกล่าวถึง มิติของการรับรู้คุณภาพ การบริการ 10 มิติ (SERVQUAL) ได้แก่ 1) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะสภาพแวดล้อมที่ปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น วัสดุอุปกรณ์เครื่องมืออาคารสถานที่บุคลากร 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐาน การบริการ 3) การตอบสนอง (Responsive) การตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการหรือลูกค้า อย่างทันท่วงที 4) ความสามารถ (Competence) ความสามารถในการให้บริการอย่างรู้ ถูกต้อง เหมาะสม 5) ความมีมารยาท (Courtesy การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีเกียรติต่อผู้ใช้บริการ 6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความน่าเชื่อถือได้บริการที่ซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ 7) ความปลอดภัย (Security) ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นใจขณะใช้บริการ 8) การเข้าถึงบริการ (Access) การเข้าใช้บริการง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก 9) การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างกระจ่าง เข้าใจ หมดข้อสงสัย 10) ความเข้าใจ (Understanding the Customer) ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษา สาขาวิชาเรียน มีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการ ในสถานศึกษาเพราะว่า นักศึกษาสังกัดในสาขาวิชาที่ต่างกันอาจมีความแตกต่างกันในเรื่องของการดูแลเอาใจใส่ การได้รับการตอบสนอง ด้านสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่การเรียนการสอนและการเคลื่อนไหวกิจกรรมต่างๆ ซึ่งอาจทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษาแตกต่างกัน โดยเฉพาะ ในการจัดกานในวิทยาลัยครูปากเซ จะเห็นได้สาขาวิชาเรียนที่พึงพอใจมากกว่าสาขาวิชาเรียนอื่นๆ เป็นสาขาครุอนุบาล-ประถม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

1. สถาบันควรมีแผนและจัดงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มารับใช้ให้แก่นักศึกษาให้เพียงพอ กับความต้องการ โดยเฉพาะ การตอบสนองห้องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ห้องปฏิบัติการ ห้องทดลอง เพื่อให้นักศึกษาจะได้ใช้ และเป็นประโยชน์ให้แก่การจัดการเรียนการสอนได้อย่างรวดเร็ว
2. สถาบันควรได้จัดการในด้านหอพัก และ โรงอาหาร เพื่อตอบสนองให้แก่นักศึกษาได้ใช้ สะดวกสบายโดยเฉพาะนักศึกษามาจากเขตห่างไกลหรือมาจากพื้นฐานชนบท
3. ผู้บริหาร ครูอาจารย์ และพนักงานควรเป็นผู้ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำในต่อเมื่อนักศึกษามีปัญหาหรือไม่มีความเข้าใจในเรื่องการดำรงชีวิต การเคลื่อนไหวต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการของวิทยาลัยครู ปากเซ โดยจำแนก ผู้ปกครองของนักศึกษาที่มีอาชีพแตกต่างกัน
2. ควรวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาจาก 4 แขวงภายใต้ของลาวที่มีต่อการจัดการของวิทยาลัยครูปากเซ
3. ให้สถาบันการศึกษาหรือองค์การของรัฐในแต่ละภาคส่วนต่าง ๆ ควรทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าว เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรของตน และ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาสภาพ การจัดการศึกษา หรือองค์การให้เหมาะสมกับสภาพการจัดการในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- ธีรวุฒิ เอกะกุล. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. อุบลราชธานี : วิทยาออฟเซทการพิมพ์, 2552.
- รัตนารณ ศรีพุ่มบาง. สภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักศึกษาสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- วิระ ด้วงแป้น. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- หวน พันธุ์พันธ์. นักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- Maslow, A.H. *Motivate and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row, 1970.