



Students' Online Learning Behavior: A Case Study of the College of Politics and Governances of Mahasarakham University

Nuntanop Khempet

College of Politics and Governance, Mahasarakham University, Thailand

E-mail: nuntanop.k@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-7891-3877>

Received 02/10/2024

Revised 04/10/2024

Accepted 04/11/2024

Abstract

Background and Aims: In the current era, online communication technology has a direct impact on the education system. Information technology is closely related to the collection of data, dissemination of knowledge, high-speed communication, and the presentation of information through various media. The researcher is interested in studying the online learning behaviors of students at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University. The objectives of this study are: To investigate the behaviors of students during online instruction at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University. To assess the satisfaction levels of students regarding online instruction at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University. To identify the problems encountered during online instruction at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University.

Methodology: This research, titled "Studying Online Learning Behaviors of Students at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University," is a survey research aimed at studying the behaviors, satisfaction, and problems related to the online learning system of students at the Faculty of Political Science and Public Administration. The key informants and data collection tools include students from the Faculty of Political Science and Public Administration at Mahasarakham University. A questionnaire was used to collect data from 290 participants out of a sample size of 363.

Results: The study found that (1) the behaviors of respondents during online instruction included: participation in learning at 51.2%, timely completion of assigned tasks at 49.5%, reviewing content and conducting further research after classes at 45%, asking questions and giving comments during lessons at 42.9%, paying attention during lessons at 42.2%, using learning aids at 42.2%, preparing for classes at 39.1%, lack of interaction between instructors and students at 36.4%, maintaining focus and listening while the instructor is teaching at 35.6%, and engaging in other activities during class at 33.9%. (2) The overall satisfaction levels of students at the Faculty of Political Science and Public Administration, Mahasarakham University, were found to be moderate in various aspects. For example, students expressed moderate satisfaction with online teaching methods, gaining knowledge and understanding of the content taught online, feeling excited and enjoying online learning, the preparedness of the atmosphere during classes, convenience in participating in class activities, appropriateness





and clarity of text size, clear audio, and visual quality, easy communication during lessons, clarity of subject matter and expected learning outcomes, self-understanding of using online lessons, and suitability of online learning formats. Overall, students were generally satisfied with the internet readiness and technology used for online learning. (3) However, several problems arose during online learning, such as noise distractions at 54.2%, feelings of boredom and laziness regarding online learning at 52.1%, difficulty keeping up with the instructor's content at 51.4%, lack of hands-on practice in certain subjects leading to misunderstandings at 48.6%, increased internet costs at 41.3%, slow internet connections preventing assignment submissions at 39.9%, lack of interaction between instructors and students at 36.4%, being in areas with no internet access at 35.7%, and some students lacking electronic devices at 28.7%. **Conclusion:** Online instruction offers several benefits, but issues related to technology access, student engagement, assessment, and mental and social challenges need to be considered and addressed to enhance the effectiveness and overall benefits of online learning for everyone.

Keywords: Behavior; Satisfaction; Online Learning

การศึกษาพฤติกรรมการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นันทนพ เข้มเพชร

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารทางออนไลน์มีผลต่อระบบการศึกษาโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรอบรู้ จัดระบบ ประมวลผล ส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงและปริมาณมาก นำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่าง ๆ นั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนิสิตในระหว่างการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 3. เพื่อศึกษาปัญหาในการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นต่อระบบการเรียนการสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 290 คน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน

ผลการวิจัย: ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์ คือ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ร้อยละ 51.2 ทำงานที่มอบหมายเสร็จทันเวลา ร้อยละ 49.5 การทบทวนเนื้อหา ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการเรียน ร้อยละ 45 มีการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นระหว่างเรียน ร้อยละ 42.9 มีการเอาใจใส่ในการเรียน ร้อยละ 42.2 ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในเข้าการเรียน ร้อยละ 42.2 เตรียมตัวในการเข้าเรียน ร้อยละ 39.1 ขาดการติดต่อระหว่างอาจารย์และนิสิต ร้อยละ 36.4 มีสมาธิและตั้งใจฟังในขณะที่อาจารย์กำลังสอน ร้อยละ 35.6 และทำกิจกรรมอื่นระหว่างเรียน ร้อยละ 33.9 (2) ความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามในแต่ละด้านนั้นมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ความพึงพอใจทางด้านการสอนในรูปแบบออนไลน์ ได้รับความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาที่สอนทางออนไลน์ มีความตื่นตัวและสนุกกับการเรียนออนไลน์ บรรยากาศในขณะที่เรียนมีความพร้อมและสามารถทำกิจกรรมในร่วมชั้นเรียนได้อย่างสะดวก ลักษณะ ขนาด ตัวอักษรที่ใช้เหมาะสม ชัดเจน เสียงและภาพชัดเจน สื่อสารเข้าใจง่ายในขณะที่เรียน หัวเรื่องที่เรียนและผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ชัดเจน เข้าใจการใช้บทเรียนออนไลน์ได้ด้วยตนเอง รูปแบบของการเรียนออนไลน์มีความเหมาะสมและเข้าใจได้ง่ายและความพร้อมด้านอินเทอร์เน็ตต่อสื่อ เทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับมาก (3) ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างเรียนคือมีเสียงดังรบกวนระหว่างการเรียนการสอน ร้อยละ 54.2 เกิดความเบื่อหน่ายและเกิดความขี้เกียจในการเรียนออนไลน์มี ร้อยละ 52.1 ตามไม่ทันเนื้อหาการสอนของอาจารย์ ร้อยละ 51.4 ในบางรายวิชาที่ต้องมีการลงมือปฏิบัติตนไม่ได้ลงมือปฏิบัติธรรมให้เกิดความไม่เข้าใจอย่างละเอียด ร้อยละ 48.6 ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 41.3 สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าทำ

ให้ไม่สามารถส่งงานทำตาม ร้อยละ 39.9 ขาดการโต้ตอบระหว่างอาจารย์และนิสิต ร้อยละ 36.4 อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 35.7 นิสิตบางคนขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.7 และนิสิตบางคนขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.

สรุปผล: การเรียนการสอนออนไลน์จะมีประโยชน์หลายประการ แต่ปัญหาด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี การมีส่วนร่วม การประเมินผล และปัญหาด้านจิตใจและสังคมยังเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและแก้ไข เพื่อให้การเรียนการสอนออนไลน์มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อทุกคนมากขึ้น

คำสำคัญ : พฤติกรรม; ความพึงพอใจ; การเรียนการสอนออนไลน์

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารทางออนไลน์มีผลต่อระบบการศึกษาโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรอบรู้ จัดระบบประมวลผล ส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงและปริมาณมาก นำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่าง ๆ ทั้งทางด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโออีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบทำให้การเรียนรู้ในยุคใหม่ประสบผลสำเร็จด้วยดี ซึ่งในช่วงเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตอย่างก้าวกระโดดด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) และเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยนวิถีทางการดำเนินชีวิต การดำเนินธุรกิจ และการสื่อสารของคนในสังคมไปอย่างมากมา โดยงานวิจัยด้านเทคโนโลยีการสื่อสารได้บ่งชี้ว่าสื่อหรือเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมในแต่ละช่วงเวลาจะมีอิทธิพลต่อความคิดของคนและจะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดกรอบความคิดและความเข้าใจในการมองโลกรอบ ๆ ตัวเราด้วย (Eid and Ward 2009) การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ จึงสามารถกล่าวได้ว่า เครือข่าย สังคมออนไลน์ เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของ คนในทุกระดับ ทุกเพศ และทุกวัย นอกจากนั้นการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังมีผลกระทบในหลายๆ ด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และผลกระทบจากการใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนในสังคมปัจจุบันและการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการศึกษาจึงสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างอาจารย์ผู้สอนและนิสิตนักศึกษาให้ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น และเนื่องในปัจจุบันเกิดสถานการณ์โรคระบาดจากเชื้อไวรัส COVID 19 ทำให้จึงต้องปรับระบบการศึกษามาเรียนผ่านทางออนไลน์เพื่อที่จะได้ให้นิสิตนักศึกษาจึงทำให้การศึกษาผ่านออนไลน์นั้นเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากการเรียนออนไลน์ (e-Learning) เป็นนวัตกรรมทางการศึกษา ที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนแบบเดิม โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ผสมผสานร่วมกัน เช่น อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สื่อสาร แพลตฟอร์มการเรียน เป็นต้น เพื่อสร้างห้องเรียนเสมือนจริง โดยผู้คนทั่วโลกสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็ว โดยขจัดอุปสรรคด้านสถานที่และเวลา

อีกทั้งในสถานการณ์ (วิกฤตไวรัส COVID-19) ที่ทำให้นักเรียนต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีของ New Normal เริ่มใช้วิธีการเรียนออนไลน์ที่บ้าน (Study From Home) นำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการเรียนรู้อย่างเต็มประสิทธิภาพทั้งนี้ยังสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ง่ายขึ้นเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ให้ตัวเองได้อยู่เสมอๆ (AnywhereLearn, 2564) และการเรียนการสอนออนไลน์เป็นแนวทางการศึกษาใหม่ที่ได้รับนิยมนิยมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่อย่างไรก็ตาม การเรียนการสอนออนไลน์ยังมีปัญหาและบริบทเชิงสถานการณ์ที่น่าสนใจหลายประการ เช่น ปัญหาด้านเทคโนโลยี การมีส่วนร่วมของผู้เรียน ปัญหาด้านการประเมินผล ปัญหาด้านจิตใจและอารมณ์ บริบทสังคมและวัฒนธรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมที่มีต่อระบบการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามเพื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมความพึงพอใจและปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการจัดการเรียนการสอนออนไลน์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการเรียนการสอนออนไลน์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนิสิตในระหว่างการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อนำผลการวิจัยในเรื่องพฤติกรรมที่ได้มาเสนอเป็นแนวทางการเรียนออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์

ความหมายของการเรียนออนไลน์

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ พบว่ามีนักวิชาการและผู้ศึกษาค้นหลายท่านได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนออนไลน์

อาณัติ รัตนธิกุล (2553) ได้ให้ความหมายของการเรียนแบบออนไลน์คือการเรียนการสอนผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นวิทยุกระจายเสียง (Radio Broadcast) โทรทัศน์ (Television) ซีดีรอม/ดีวีดีรอม (CD-ROM/DVD-ROM) เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ดาวเทียม (Satellite Broadcast) โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) เครื่องพีดีเอ (PDA) หรืออุปกรณ์ไร้สายต่าง ๆ โดยที่ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้ตามอัธยาศัยได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางเว็บไซต์ในรูปแบบมัลติมีเดีย ไม่ว่าจะเป็น ข้อความ เสียงภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ อีกทั้งผู้ใช้งานสามารถตอบโต้ได้เสมือนการนั่งเรียนในห้องเรียนปกตินับเป็นการลดช่องว่างทางการศึกษาอย่างแท้จริงทำให้ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้เท่าเทียมกัน 24 ชั่วโมง

อมรเทพ เทพวิชิต (2552) ได้ให้ความหมายของการเรียนออนไลน์ คือเป็นการจัดการเรียน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้ร่วมกับเนื้อหาที่เป็นสื่อประสมร่วมกับระบบจัดการเรียนการสอน (LMS) ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันโดยมีส่วนประกอบที่สำคัญได้แก่ส่วนจัดการระบบส่วนของเนื้อหาหรือการจัดการเรียนเครื่องมือช่วยการจัดการเรียนการปฏิสัมพันธ์และกระบวนการในการเรียนทำให้ไม่มีขีดจำกัดทางการเรียนในระยะทางเวลาและสถานที่ทำให้ตอบสนองต่อความสนใจและความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

ไพโรจน์ ติรณธนากุล, ไพบุลย์ เกียรติโกมล และเสกสรรค์ แยมพินิจ (25461) ได้ให้ความหมายของ การเรียนแบบออนไลน์ คือ การดำเนินการศึกษาหรือการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือดิจิทัล ทั้งทางด้านการเรียนการสอนการบริการทางการศึกษาและการบริหารจัดการการศึกษาเพื่อสนองความต้องการ การศึกษาที่ไร้พรมแดนไร้เงื่อนไขของเวลาและสถานที่เป็นการจัดให้มีการศึกษาสนองต่อความต้องการของ เอกชนบุคคลรวมทั้งการศึกษาโดยผู้เรียนเป็นสำคัญจะเป็นการศึกษาสถานที่ ในห้องเรียน ที่บ้าน หรือที่ไหนๆก็

ได้โดยใช้คอมพิวเตอร์แบบ Stand Alone หรือ Network, Intranet หรือ Internet ตามความจำเป็นและเหมาะสม

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2545) ได้ให้ความหมายของการเรียนแบบออนไลน์คือการเรียนการสอนทุกชนิดที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อในการเชื่อมระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนหรืออาจเรียกได้ว่าการเรียนการสอนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องวิดีโอระบบดาวเทียม ระบบอินเทอร์เน็ต แต่ในปัจจุบันการใช้ E-learning เป็นระบบการศึกษาที่ใช้ Internet Technology เป็นหลักเพื่อเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลเสริมต่าง ๆ ได้จากความหมายและคำจำกัดความต่าง ๆ ข้างต้นสามารถสรุปได้ดังนี้การเรียนแบบออนไลน์มีลักษณะการเรียนการสอนผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ได้เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอนที่อยู่ห่างไกลกันทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลารวมถึงการตอบสนองความสนใจและความสามารถของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พื้นฐานที่มาของพฤติกรรมบุคคล นักจิตวิทยาใช้คำว่า “พฤติกรรม” เป็นสื่อระบุถึงการกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้น หรือถูกจูงใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งเมื่อศึกษาให้ละเอียดแล้ว การกระทำหรือพฤติกรรมที่เราได้เห็นหรือได้สัมผัสสำนึกนั้น ส่วนหนึ่งของการกระทำ เป็นการกลั่นกรอง ตกแต่งและตั้งใจที่จะทำ ให้เกิดขึ้น มีพฤติกรรมอยู่มากทีเดียวที่แม้จะทำด้วยสาเหตุหรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน แต่ลักษณะท่าทีกริยาอาจแตกต่างกันไป เมื่อเปลี่ยนบุคคล เปลี่ยนเวลา หรือเปลี่ยนสถานที่และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพราะการกระทำในแต่ละครั้งแต่ละคราว(เมื่ออยู่ในสภาพร่างกายที่เป็นปกติ)จะต้องผ่านกระบวนการคิดและการตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้กระทำ พฤติกรรมนั้น ๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนและพฤติกรรมแต่ละคราวเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนไปตามเรื่องที่เกี่ยวข้องเสมอ (สุรพล พะยอมแย้ม, 2545)

พฤติกรรมคือ การกระทำใด ๆ ของคนเรา ส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติ การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันเพราะมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน เกิดขึ้นจากความแตกต่างของการเปิดรับสื่อ และความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สัมผัสที่ต่างกัน อันมีผลกระทบต่อบุคคล (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533) ประเภทของพฤติกรรม โดยมานักจิตวิทยาจะแบ่งพฤติกรรม ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1.1) พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วย เช่น พฤติกรรมการกินอาหาร หัวเราะ วิ่ง เดิน 1.2) พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้แต่ต้องใช้เครื่องมือเช่น อัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสังเกตไม่ได้โดยตรงถ้าหากบุคคลที่เป็นเจ้าของพฤติกรรมภายในเป็นเรื่องของประสบการณ์ส่วนบุคคลตนเองเท่านั้นที่จะรู้ได้แก่ ความคิด ความจำ ความฝัน จินตนาการ ปละพฤติกรรมความรู้สึกต่าง ๆ เช่น หิว เพลีย เจ็บ ชื่นชม หนาว กลัว ตื่นเต้น เสียใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (Conscious Processes) พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นได้และไม่บอกหรือไม่แสดงอาการหรือสัญญาณให้คนอื่นรู้ก็ยากที่จะสังเกต เช่นปวดฟัน หิว เหนื่อย

2.2 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้สึกรู้ตัว (Unconscious Processes) เป็นพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลโดยบางครั้งบุคคลไม่รู้สึกรู้ตัวซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้น เช่น ความคิด ความปรารถนา ความคาดหวัง ความกลัว

กระบวนการเกิดพฤติกรรม เมื่อบุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมา การแสดงออกเช่นนั้นได้ ย่อมต้องอาศัยขั้นตอนของการเกิดอย่างเป็นกระบวนการมาก่อนทั้งสิ้น และในกระบวนการเกิดพฤติกรรมทั้งหมดนี้ เราอาจแยกออกเป็นกระบวนการย่อยได้อีกอย่างน้อย 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการรับรู้ (perception process) กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือรับข่าวสารสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการที่รู้สึก (sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัส นั้น ๆ ด้วย

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (cognition process) กระบวนการนี้อาจเรียกได้ว่า กระบวนการทางปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาการจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการรับสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจนี้เป็นระบบการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ

3. กระบวนการแสดงออก (spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้วบุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ นั้น ๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ยังคงเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้เราจะเรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (overt behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคลนั้นเมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริงเช่นนี้จึงเรียกว่า (spatial behavior) โดยแท้ที่จริงแล้ว กระบวนการย่อยทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ไม่สามารถแยกเป็นขั้นตอนต่างหากหรือเป็นอิสระจากกันเพราะการเกิดพฤติกรรมในแต่ละครั้งนั้นจะมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมาก (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2553)

การวัดพฤติกรรม สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2538) กล่าวถึงการวัดพฤติกรรมไว้ว่ามี 2 วิธีคือ

1. การศึกษาพฤติกรรมโดยตรง

1.1 การศึกษาพฤติกรรมสังเกตแบบให้ผู้สังเกตรู้ตัว เช่น ครูสังเกตพฤติกรรมเด็กในชั้นเรียนโดยบอกนักเรียนให้ทราบว่าครูสังเกตใครทำกิจกรรมใดบ้างในห้องการสังเกตแบบนี้บางคนอาจจะไม่แสดงพฤติกรรมที่แท้จริงออกมาก็ได้

1.2 การสังเกตแบบธรรมชาติคือการที่บุคคลผู้สังเกตพฤติกรรมไม่ได้กระทำตนเป็นที่รบกวนพฤติกรรมของบุคคลที่สังเกตและเป็นไปในลักษณะที่ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่ทราบว่าถูกสังเกตพฤติกรรมการสังเกตแบบนี้จะได้ พฤติกรรมที่แท้จริงมากและจะทำให้สามารถนำผลที่ได้ไปอธิบายพฤติกรรมในสถานที่ใกล้เคียงหรือเหมือนกัน ข้อจำกัดในการสังเกตแบบธรรมชาติคือต้องใช้เวลามากในการสังเกตพฤติกรรมที่ต้องการและการสังเกตต้องทำเป็นเวลาติดต่อกันเป็นจำนวนหลายครั้ง พฤติกรรมบางอย่างอาจต้องใช้เวลาจนถึง 50 ปี หรือ 100 ปีก็ได้

2. การศึกษาพฤติกรรมทางอ้อม

2.1 การสัมภาษณ์เป็นวิธีการซักถามบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยการซักถามแบบเผชิญหน้าหรือมีคนกลางทำหน้าที่ซักถาม การสัมภาษณ์เพื่อต้องการทราบพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการสัมภาษณ์โดยตรงโดยซักถามเป็นเรื่องๆตามที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้อีกประเภทคือการสัมภาษณ์พูดคุยกันไปเรื่อย ๆ โดยสอดแทรกเรื่องที่จะสัมภาษณ์

2.2 การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจำนวนมาก และเป็นผู้อ่านออกเขียนได้

2.3 การทดลองเป็นการศึกษาพฤติกรรมโดยที่ผู้ศึกษาจะอยู่ในสภาพการควบคุมตามที่ผู้ศึกษาต้องการ โดยสภาพแท้จริงแล้วควบคุมจะทำได้ในห้องทดลองแต่ในชุมชนการศึกษาพฤติกรรมชุมชนโดยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ คงเป็นไปได้น้อยมา

2.4 การบันทึกวิธีนี้ทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคลโดยให้บุคคลบันทึกพฤติกรรมของตนเองซึ่งอาจเป็นบันทึกประจำวันหรือการศึกษาพฤติกรรมแต่ละประเภท

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วมได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงท่าที่ต่างๆไปที่เป็นผลมาจากท่าที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell(1976) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Applewhite(1965) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายกว้างรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วยการมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานด้วย

จิราภรณ์ หอมกลิ่น (2548) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือได้รับค่ายกย่องชมเชย

จำปา วัฒนศิรินทรเทพ (2554) สรุปไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกนึกคิดความเชื่อการแสดงความรู้สึกความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยแสดงพฤติกรรมออกมา 2 ลักษณะคือทางบวกซึ่งแสดงในลักษณะความชอบความพึงพอใจความสนใจเห็นด้วยทำให้อยากทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมอีกลักษณะหนึ่งคือทางลบซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความเกลียดไม่พึงประสงค์ไม่พอใจไม่สนใจไม่เห็นด้วยอาจทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายหรือต้องการหนีห่างจากสิ่งนั้นนอกจากนี้ความพึงพอใจอาจจะแสดงออกในลักษณะความเป็นกลางก็ได้เช่นรู้สึกเฉยๆไม่รักไม่ชอบไม่น่าสนใจในสิ่งนั้นๆ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995:9; ปรากฏ กองแก้ว, 2546) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์

กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

วรูม (Vroom, 1990; วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองค่านี้นี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เดวิส (Davis, 19671) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ศิริพงศ์ พงษ์พันธุ์ และ พยัต วุฒิมรงค์ (2547) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

บุญรัตน์ อินทรสมพันธ์ (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกความชอบความพอใจเจตคติที่ดีต่อการเรียนและความพยายามตั้งใจเรียนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ

ทวีศิลป์ สารแสน (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงคุณลักษณะทางจิตหรืออารมณ์ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีในเชิงบวกอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจต่อกิจกรรมที่ทำซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543: 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการเรียนการสอนว่าหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนเช่น สภาพแวดล้อมในโรงเรียนเนื้อหาวิชาที่ได้รับการเรียนซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบผลสำเร็จในการเรียนได้

พัชรินทร์ เอี่ยมเอกสุวรรณ (2544: 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองและจะแสดงพฤติกรรมออกมาโดยการพอใจหรือเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

จากแนวคิดสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เป็นสุขความชอบความพอใจความรู้สึกยินดีในสิ่งที่ปฏิบัติและเป็นทัศนคติในเชิงบวกความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือตั้งเป้าหมายไว้

ศักดิ์ จิรโพธิ์ (2546: 22-23) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นของความพึงพอใจ ในความต้องการของบุคคลโดยมาสโลว์เป็นผู้เสนอทฤษฎีนี้ได้บอกให้รู้ว่าการต้องการของมนุษย์เรามีการพัฒนาเป็นไปตามลำดับขั้นโดยเริ่มจากความต้องการต่ำสุดไปจนถึงความต้องการสูงสุดรวมทั้งหมด 5 ขั้นตอน ด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่มีอำนาจรุนแรงโดยเฉพาะในตอนแรกเกิดความต้องการอันนี้ถือว่าเป็นขั้นแรกสุดเช่นต้องการอาหารความเคลื่อนไหวเป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยจากอันตราย (Safety from External Danger) เป็นความต้องการด้านจิตใจเพื่อให้จิตใจที่มีที่ยึดเหนี่ยวเกิดความอบอุ่นทางใจตัวอย่างเช่นเด็กต้องการความคุ้มครองจากผู้ใหญ่ กลุ่มต้องการผู้นำอาจเป็นกลุ่มครอบครัวซึ่งเป็นกลุ่มแรกสุดในสังคมมนุษย์

3. ความต้องการในด้านความรักความห่วงใย (Love or Affection) เป็นความต้องการที่สูงขึ้นมาจากด้านความปลอดภัยความต้องการในด้านนี้เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งอาจจะออกมาในหลาย ๆ ลักษณะเช่นเพื่อนพ่อแม่ชายหนุ่มกับหญิงสาวสามีกับภรรยา เป็นต้น

4. ความต้องการในชื่อเสียงเกียรติยศของตนเอง (Self-Esteem) เป็นความต้องการที่สูงขึ้นมาจากขั้นหนึ่ง ทั้งนี้เพราะต้องการให้ตนเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคมให้รู้ว่าตนเองเป็นคนที่มีค่าในสังคมแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จและความสมหวังในตนเอง (Self-Realization and Accomplishment) เป็นความต้องการสูงสุดซึ่งมนุษย์จะตั้งอุดมคติเอาไว้โดยต้องรู้จักและเข้าใจตัวเองไม่ใช่เป็นการเพ้อฝันหรือสร้างวิมานในอากาศมนุษย์จะพยายามพัฒนาตัวเองเพื่อให้ไปสู่ความสำเร็จความเจริญในชีวิตของตนเองเช่นเราอยากเป็นครูก็พยายามศึกษาหาความรู้เพื่อให้ได้ปริญญาแล้วนำเอาความรู้มาช่วยพัฒนาตนเองและสังคมต่อไป ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะต้องเป็นไปด้วยใจรักและอยากทำจริง ๆ

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูล

ประชากร: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ศึกษาคือนิสิตระดับปริญญาตรีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 4 ชั้นปีจำนวน 3,352 คน ในปีการศึกษา 2564 (ข้อมูลจากระบบ MIS วันที่ 21/12/64) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 346 ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) โดยที่ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าไว้ที่ร้อยละ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \text{ เมื่อ } n = \text{จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ}$$
$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$
$$e^2 = \text{ค่าคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า เท่ากับ 0.05}$$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3352}{1 + 3352(0.05)^2}$$
$$n = 343$$

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ปีการศึกษา สาขา/เอก จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	= 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 1 คะแนน

การเก็บข้อมูล: การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามให้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อนำมาดำเนินการตามขั้นตอนในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล: การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยการสรุปประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ เอก/สาขา ชั้นปีการศึกษา โดยนำมาวิเคราะห์ค่าร้อยละด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 2 เพื่อสรุปว่าพฤติกรรมของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองนั้นมีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการเรียนผ่านระบบการเรียนการสอนออนไลน์ในรูปแบบใดบ้าง

ผู้วิจัยจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากตอนที่ 3 เพื่อสรุปว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการเรียนการสอนผ่านระบบการเรียนการสอนออนไลน์นั้นมีรูปแบบใดบ้าง

ผู้วิจัยจะดำเนินการรวบรวมคะแนนจากแบบสอบถามตอนที่ 4 เพื่อนำมาหาค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	เท่ากับมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	เท่ากับมีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	เท่ากับมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	เท่ากับมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	เท่ากับมีความพึงพอใจน้อย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมปัญหาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามทั้ง 4 ชั้นปี การศึกษา จำนวน 343 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 343 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 290 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.88 ของแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายเป็นจำนวน 4 ตอนตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 77.9 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 22.1 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.8 และเพศชาย ร้อยละ 46.2 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 49.9 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 20.7 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 19.7 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 10

ตอนที่ 2 ผลสรุปข้อมูลพฤติกรรมที่พบของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์

ลำดับ	พฤติกรรมที่เกิดขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
1	การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน	148	51.2
2	มีการเอาใจใส่ในการเรียน	122	42.2
3	ทำงานที่มอบหมายเสร็จทันเวลา	143	49.5
4	มีสมาธิและตั้งใจฟังในขณะที่อาจารย์กำลังสอน	103	35.6
5	เตรียมตัวในการเข้าเรียน	113	39.1
6	ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการเรียน	122	42.2
7	มีการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียน	124	42.9
8	มีการทบทวนเนื้อหา ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการเรียน	130	45
9	ระหว่างเรียนมีการจดบันทึกเนื้อหาตามที่อาจารย์สอน	104	36
10	ทำกิจกรรมอื่นระหว่างเรียน	98	33.9
รวม		290	100

พบว่าพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์ คือ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ร้อยละ 51.2 ทำงานที่มอบหมายเสร็จทันเวลา ร้อยละ 49.5 การทบทวนเนื้อหา ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหลังการเรียน ร้อยละ 45 มีการตอบคำถามและการแสดงความคิดเห็นระหว่างการเรียน ร้อยละ 42.9 มีการเอาใจใส่ในการเรียน ร้อยละ 42.2 ใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการเรียน ร้อยละ 42.2 เตรียมตัวในการเข้าเรียน ร้อยละ 39.1 ขาดการโต้ตอบระหว่างอาจารย์และนิสิต ร้อยละ 36.4 . มีสมาธิและตั้งใจฟังในขณะที่อาจารย์กำลังสอน ร้อยละ 35.6 และทำกิจกรรมอื่นระหว่างเรียน ร้อยละ 33.9

ตอนที่ 3 ผลสรุปข้อมูลปัญหาของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์

ลำดับ	ปัญหาที่เกิดขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
1	นิสิตตามไม่ทันเนื้อหาการสอนของอาจารย์	147	51.4
2	นิสิตอยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต	102	35.7
3	มีเสียงดังรบกวนระหว่างการเรียนการสอน	155	54.2
4	สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าทำให้ไม่สามารถส่งงานทันตามเวลา	114	39.9

ลำดับ	ปัญหาที่เกิดขึ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
5	นิสิตบางคนขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	82	28.7
6	นิสิตไม่เข้าใจในเนื้อหาบางส่วนที่อาจารย์สอน	124	43.4
7	ขาดการโต้ตอบระหว่างอาจารย์และนิสิต	104	36.4
8	นิสิตเกิดความเบื่อหน่ายและเกิดความขี้เกียจในการเรียนออนไลน์	149	52.1
9	ในบางรายวิชาที่ต้องมีการลงมือปฏิบัติ นิสิตไม่ได้ลงมือปฏิบัติทำให้เกิดความไม่เข้าใจอย่างละเอียด	139	48.6
10	นิสิตต้องเสียค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้น	118	41.3
รวม		290	100

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในระหว่างการเรียนรู้การสอนออนไลน์ คือ มีเสียงดังรบกวนระหว่างการเรียนการสอน ร้อยละ 54.2 เกิดความเบื่อหน่ายและเกิดความขี้เกียจในการเรียนออนไลน์มี ร้อยละ 52.1 ตามไม่ทันเนื้อหาการสอนของอาจารย์ ร้อยละ 51.4 ในบางรายวิชาที่ต้องมีการลงมือปฏิบัติ นิสิตไม่ได้ลงมือปฏิบัติ ธรรมชาติให้เกิดความไม่เข้าใจอย่างละเอียด ร้อยละ 48.6 ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าอินเทอร์เน็ตมากขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 41.3 สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าทำให้ไม่สามารถส่งงานทำตาม ร้อยละ 39.9 ขาดการโต้ตอบระหว่างอาจารย์และนิสิต ร้อยละ 36.4 อยู่ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 35.7 นิสิตบางคนขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.7 และนิสิตบางคนขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 28.7

ตอนที่ 4 พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อระบบการเรียนการสอนออนไลน์ในแต่ละหัวข้ออยู่ในระดับปานกลางจนถึงระดับมาก โดยสรุปผลเป็นรายหัวข้อดังนี้

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ผล ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. นิสิตมีความพึงพอใจ ทางด้านการสอนใน รูปแบบออนไลน์มาก น้อยเพียงใด	3 (1.03)	56 (19.31)	105 (36.20)	103 (35.51)	23 (7.93)	2.70	มีความพึง พอใจปาน กลาง
2. นิสิตได้รับความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาที่ สอนทางออนไลน์มาก น้อยเพียงใด	3 (1.03)	55 (18.97)	125 (43.10)	71 (24.48)	37 (12.76)	2.72	มีความพึง พอใจปาน กลาง

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ผล ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.นิสิตมีความพร้อม มากน้อยเพียงใดใน ด้าน อินเทอร์เน็ตสื่อ เทคโนโลยีที่ใช้ในการ เรียนออนไลน์	11 (3.97)	68 (23.45)	88 (30.34)	90 (31.03)	33 (11.38)	3.80	มีความพึง พอใจมาก
4.นิสิตมีความตื่นตัว และสนุกกับการเรียน ออนไลน์มากน้อย เพียงใด	4 (1.37)	53 (12.28)	94 (32.41)	106 (36.55)	33 (11.38)	2.61	มีความพึง พอใจปาน กลาง
5.บรรยากาศในขณะ ที่เรียนมีความพร้อมและ สามารถทำกิจกรรมใน ร่วมชั้นเรียนได้อย่าง สะดวก	7 (2.41)	57 (19.66)	93 (32.07)	100 (34.48)	33 (11.38)	2.67	มีความพึง พอใจปาน กลาง
6.ลักษณะ ขนาด ตัวอักษรที่ใช้เหมาะสม ชัดเจน และอ่าน ง่าย สามารถค้นหาเพิ่มเติม มากน้อยเพียงใด	8 (2.75)	56 (19.31)	88 (30.34)	101 (34.83)	37 (12.76)	2.64	มีความพึง พอใจปาน กลาง
7.เสียงและภาพชัดเจน สื่อสารเข้าใจง่ายใน ขณะที่เรียนมากน้อย เพียงใด	11 (3.71)	59 (20.34)	94 (32.41)	87 (30)	39 (13.45)	2.71	มีความพึง พอใจปาน กลาง
8.มีหัวข้อที่เรียนและ ผลการเรียนรู้ที่ คาดหวังชัดเจนมาก น้อยเพียงใด	11 (3.79)	54 (18.62)	99 (34.14)	88 (34.34)	38 (13.10)	2.69	มีความพึง พอใจปาน กลาง
9.นิสิตเข้าใจการใช้ บทเรียนออนไลน์ได้ ด้วยตนเองมากน้อย เพียงใด	7 (2.41)	55 (18.97)	99 (34.14)	90 (31.03)	39 (13.45)	2.65	มีความพึง พอใจปาน กลาง

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ผล ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
10. ภาพรวมใน รูปแบบของการเรียน ออนไลน์ มีความ เหมาะสมและเข้าใจ มากน้อยเพียงใด	5 (1.72)	54 (18.62)	93 (32.07)	100 (34.48)	38 (13.10)	2.61	มีความพึง พอใจปาน กลาง

1. นิสิตมีความพึงพอใจทางการสอนในรูปแบบออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.70$)
2. นิสิตได้รับความรู้ ความเข้าใจเนื้อหาที่สอนทางออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.72$)
3. นิสิตมีความพร้อมด้านอินเทอร์เน็ตสื่อ เทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$)
4. นิสิตมีความตื่นตัวและสนุกกับการเรียนออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.61$)
5. บรรยากาศในขณะที่เรียนมีความพร้อมและสามารถทำกิจกรรมในร่วมชั้นเรียนได้อย่างสะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.67$)
6. ลักษณะ ขนาด ตัวอักษรที่ใช้เหมาะสมชัดเจน และอ่าน สามารถค้นหาเพิ่มเติม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$)
7. เสียงและภาพชัดเจน สื่อสารเข้าใจง่ายในขณะที่เรียน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$)
8. มีหัวข้อที่เรียนและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังชัดเจน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.69$)
9. นิสิตเข้าใจการใช้บทเรียนออนไลน์ได้ด้วยตนเอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.65$)
10. ภาพรวมในรูปแบบของการเรียนออนไลน์มีความเหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.61$)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบประเด็นที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 เอกรัฐประศาสนศาสตร์
2. จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พฤติกรรมที่พบมากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน และพฤติกรรมที่พบน้อยที่สุดคือทำกิจกรรมอื่นระหว่างเรียน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นอาจเกิดจากนิสัยส่วนตัวหรือสิ่งแวดล้อม

รอบตัวในขณะที่เรียนจึงทำให้เกิดพฤติกรรมต่างขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพล พยอมแย้ม. (2545) พื้นฐานที่มาของพฤติกรรมบุคคล นักจิตวิทยาใช้คำว่า “พฤติกรรม” เป็นสื่อระบุถึงการกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้น หรือถูกใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งเมื่อศึกษาให้ละเอียดแล้วการกระทำหรือพฤติกรรมที่เราได้เห็นหรือได้สัมผัสรู้นั้น ส่วนหนึ่งของการกระทำ เป็นการกลั่นกรอง ตกแต่งและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น มีพฤติกรรมอยู่มากทีเดียวที่แม้จะทำด้วยสาเหตุหรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน แต่ลักษณะท่าทีกริยาอาจจะแตกต่างกันไป เมื่อเปลี่ยนบุคคล เปลี่ยนเวลา หรือเปลี่ยนสถานที่และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้เป็นเพราะการกระทำ ในแต่ละครั้งแต่ละครา (เมื่ออยู่ในสภาพร่างกายที่เป็นปกติ) จะต้องผ่านกระบวนการคิด และการตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้กระทำ พฤติกรรมนั้น ๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนและพฤติกรรมแต่ละคราวเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนไปตามเรื่องที่เกี่ยวข้องเสมอ

3. จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนรู้การสอนออนไลน์ของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีเสียงดังรบกวนระหว่างการเรียนรู้การสอน และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ นิสิตบางคนขาดแคลนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆด้านที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในทุกช่วงเวลา

4. จากการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีต่อระบบการเรียนรู้การสอนออนไลน์พบว่าความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อที่ได้ทำการสำรวจนั้นพบว่านิสิตมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเกิดจากนิสิตส่วนบุคคลและที่คาดหวังทำให้เกิดความพึงพอใจในหลายๆด้านซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell (1976:117-124) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการจัดการเรียนการสอนแบบสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันระหว่างการเรียนรู้การสอนในห้องเรียน และการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อที่จะได้ทำให้นิสิตได้มีต้นตัวในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น
2. หากมีการเรียนการสอนออนไลน์ต่อไปในอนาคตข้างหน้าอาจารย์ผู้สอนควรที่จะบรรยายแบบ การถ่ายทอดสดแทนการการอัดวิดีโอในการบรรยายเพื่อที่จะทำให้นิสิตได้สอบถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ หรือวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายและเป็นตัวแทนที่ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบทางสังคมและจิตวิทยาที่เกิดจากการเรียนการสอนออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและพฤติกรรมการเรียนรู้ของนิสิต
3. ควรทำการติดตามพฤติกรรมและความพึงพอใจของนิสิตในระยะยาว เพื่อดูว่าการเรียนการสอนออนไลน์มีผลกระทบอย่างไรต่อการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จำปา วัฒนศิรินทรเทพ. (2550). การพัฒนาแผนการเรียนรู้โดยใช้วิธีสอนแบบโครงงานวิทยาศาสตร์ เรื่อง ระบบนิเวศ ชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 3. มหาสารคาม: การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิราภรณ์ หอมกลิ่น. (2548). การพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ 4 MAT เรื่องการอ่านเชิงวิเคราะห์ กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. มหาสารคาม: การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เชษฐา งามจรัส. (2552). การรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษาต่อการใช้บทเรียนออนไลน์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศิลปพล สารแสน. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียนของครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา. ปรินิพนธ์การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หัตถนันท์ พุ่มนุช. (2553). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคม (Social Network) เพื่อพัฒนาในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม. *Veridian E-Journal*, 5(1), 523-540.
- หัตถ์นัย สิงห์เจริญ. (2543). ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวังไกลกังวลและโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ต่อวิธีการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญรัตน์ อินทรสมพันธ์. (2542). ความพึงพอใจของนักเรียนต่อพฤติกรรมการเรียนการสอนในระบบทวิภาคีสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัญญ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัชรินทร์ เอี่ยมเอกสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของผู้เรียน E-Learning บริษัทไทยประกันชีวิตจำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพโรจน์ตรณนากุล, ไพบูล เกียรติโกมล และ เสกสรร แยมพินิจ. (2546). การออกแบบและการผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์การสอน. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีจำกัด.
- วรวิทย์ หงวนศิริ. 2540. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายรถยนต์ศูนย์บริการ เบนซ์. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศักดิ์ดา จิรไพโรจน์. (2546). การประเมินผลความพึงพอใจหลังการฝึกของเกษตรกรผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการจัดการผลิตข้าวตามแนวทางโรงเรียนเกษตรกรในพระราชดำรินิเทศจังหวัดสุพรรณบุรีปี 2546. วิทยานิพนธ์เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และ พยัต วุฒินรงค์. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ คอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 16 (62), 54 -79

- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2538). พฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลง. ใน กิตติวัฒนกุล (บรรณาธิการ). เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา (หน่วยที่ 1-7). (พิมพ์ครั้งที่ 16). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (2545). คลังศัพท์ไทย. Retrieved from: <http://www.thaiglossary.com/node/16058>.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม. Retrieved from: <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). ปฏิบัติการจิตวิทยาในงานชุมชน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรพล พยอมแย้ม.(2545). ปฏิบัติการทางจิตวิทยาในงานชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สหาย. พัฒนาการพิมพ์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2553). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรเทพ เทพวิจิต. (2552). คู่มือการใช้ Moodle. กรุงเทพฯ: ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา, มทส.
- อาณัติ รัตนธิกุล. (2553). สร้างระบบ e-learning ด้วย Moodle ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- AnywhereLearn. (2 5 6 4). *What are the advantages of studying online?* Retireived from: <https://anywhere.learn.co.th/main>
- Applewhite, P.B. (1965). *Organization behavior*. New York: Prentice-Hall.
- Campbell, A. (1 9 7 6). Subjective Measures of Well-being. *The Western Journal of Medicine*, 31(7), 117-124.
- Davis, K. (1967). *Human Relations at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Eid, M. & Ward, S. J. A. (2009). Editorial: Ethics, new media, and social networks. *Global Media Journal - Canadian Edition*, 2(1), 1-4.
- Risser, N.L. (1975). Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Setting. *Nursery Research*. 24(1), 45-51.
- Shelli, M. W. (1995). *Reponding to social change*. Pennsylvania: Down, Hutchinson Press
- Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Wolman, B.B. (1 9 7 3). *Dictionary of Behavior Science*. New York: Van Nostrand Reinhold Company.