

การเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ ออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี Comparison of Satisfaction between Online and On-site Teaching Management of Undergraduate Students

สุรรัตน์ อักษรกาญจน์¹

Sureerat Aksornkan

Received : 16 พฤศจิกายน 2566

Revised : 22 มีนาคม 2567

Accepted : 28 มีนาคม 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตามองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้สอน ด้านการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่ศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 387 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ แบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิ์ท 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและ t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีระดับความพึงพอใจ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Asst. Prof. in Faculty of Education Suratthani Rajabhat University

จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไซต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบ ผู้สอนต้องตระหนักในความพึงพอใจของผู้เรียนเพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ทั้งการพัฒนาผู้สอนในด้านบุคลิกภาพ สร้างบรรยากาศและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วม ใช้เทคนิค วิธีการสอนและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างสรรค์และมีการวัดและการประเมินผลที่หลากหลายและยุติธรรม

คำสำคัญ : การเปรียบเทียบความพึงพอใจ การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์
การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไซต์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the level of satisfaction between online and on-site teaching management of undergraduate students; and 2) compare the satisfaction of with online and on-site teaching management of undergraduate students according to the composition of teaching and learning. There were 4 areas: teaching, teaching and learning, teaching materials, and measurement and evaluation. The sample consisted of 387 undergraduate students from year 1-4 at Suratthani Rajabhat University who studied in the second semester of the academic year 2022, selected through multi-stage random sampling. The instrument of data collection was a questionnaire on satisfaction with online and on-site teaching methods using a 5-level Likert rating scales. Data were analyzed using arithmetic (\bar{X}), standard deviation (S.D.), mean difference testing, and t-test. The findings were that 1) students have a high level of satisfaction of both online and on-site teaching, both overall and in specific

aspects. 2) Students were more satisfied with online instructions than on-site instructions with the statistical significance at 0.05. Therefore, teachers should be aware of student satisfaction in teaching managements including the development of teachers in terms of personality, creating a positive atmosphere and providing opportunities for participation, using modern and creative teaching methods and technological media, and implementing diverse and fair measurement and evaluation methods.

Keywords : comparison of satisfaction, online teaching management, on-site teaching management, undergraduate students

บทนำ

การศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นระบบการศึกษาหนึ่งที่มีสำคัญในการช่วยพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีศักยภาพ และนำไปสู่การประกอบอาชีพในอนาคต เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญในวิชาชีพขั้นสูงเพื่อนำความรู้ความสามารถเฉพาะทางไปประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Maoon (2016) ที่กล่าวว่า หลักสูตรในระดับอุดมศึกษามีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากหลักสูตรการศึกษาในระดับอื่น โดยเป็นการพัฒนาผู้เรียนและสร้างกำลังคนที่สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ ทั้งยังสอดคล้องกับการพัฒนาคนและวุฒิภาวะของผู้เรียนอีกด้วย การศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ประเทศพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่ดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มุ่งพัฒนาและยกระดับผู้เรียนให้มีศักยภาพพร้อมที่จะ

ขับเคลื่อนประเทศสู่ความเป็นสากล มีการเตรียมความพร้อมด้านหลักสูตรที่ออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทสังคม และจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สามารถรองรับผู้เรียนได้อย่างเพียงพอ แต่เมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากการเรียนการสอนออนไลน์หรือการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติเป็นการจัดการเรียนการสอนออนไลน์เป็นระยะเวลา 3 ภาคการศึกษา ได้แก่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 ภาคการศึกษาที่ 1 - 2 ในปีการศึกษา 2564 ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนรูปแบบใหม่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สารสนเทศและอาศัยโปรแกรมหรือบริการที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์เพื่อความปลอดภัยของบุคลากรทางการศึกษา และเป็นไปตามประกาศของกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคโควิด 19 โดยให้สถาบันทางการศึกษาปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องตามสถานการณ์ โดยมีการประกาศงดเว้นกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีการชุมนุมรวมกันเป็นหมุ่มมาก ทำให้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาที่เกิดข้อจำกัดในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อจำกัดของการห้ามรวมตัวทำกิจกรรม หรือจัดการเรียนการสอนเป็นหมู่คณะ

การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ที่นำมาทดแทนการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไซต์เพื่อให้การเรียนรู้เกิดความต่อเนื่อง ทำให้มีความแตกต่างไปจากสถานการณ์ปกติ การปรับเปลี่ยนดังกล่าวทำให้กระบวนการจัดการเรียนการสอนเปลี่ยนแปลงโดยฉับพลัน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดภาวะความเครียดเนื่องจากต้องปรับตัวและเกิดข้อจำกัดในเรื่องความไม่พร้อมของอุปกรณ์ ขาดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมชั้นและผู้สอน เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นรูปแบบออนไลน์ต้องอาศัยการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตและใช้บริการโปรแกรมที่สามารถประชุมหรือพูดคุยกับผู้เรียนได้จำนวนมากในครั้งเดียว การเรียนออนไลน์ส่วนใหญ่ ก่อให้เกิดข้อจำกัดและอุปสรรคทางการเรียน

ที่หลีกเลี่ยงได้ยาก เช่น ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ เนื่องจากบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเป็นมหาวิทยาลัยท้องถิ่น ผู้เรียนบางกลุ่มที่เลือกเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายหรือมีทุนทรัพย์จำกัด ทำให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อจำกัดหนึ่งต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ อีกทั้งปัญหาความไม่เสถียรของคุณภาพของเสียงและภาพวิดีโอคอลซึ่งเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตในแต่ละพื้นที่ ส่งผลให้การสื่อสารติดขัดและอาจนำไปสู่การต้องยุติการเรียนการสอน อันเป็นสาเหตุทำให้ประสิทธิภาพในการเรียนไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เรียนภายในห้องเรียนที่ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนสื่อสาร สามารถซักถามหรือพูดคุยได้ทันทีเมื่อเกิดข้อสงสัย ซึ่งสอดคล้องกับ Sansupa et al. (2020) กล่าวว่า สถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างจำกัด ทำให้เกิดผลกระทบต่อ การปรับตัวและความเครียดของนักศึกษาตามมาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการเรียน พบว่าอาจารย์ผู้สอนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอน ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่เช่นเคย ส่วนนักศึกษาถูกจำกัดจำนวนในการเข้าชั้นเรียน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ด้านสังคม นักศึกษาไม่สามารถร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำร่วมกันในชั้นเรียนได้ เนื่องจากต้องเว้นระยะห่างทางสังคม การเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์จึงมีข้อจำกัดและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์หลายด้าน ผู้สอนจึงจำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้เรียน แต่ในขณะเดียวกันยังจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์เทียบเท่ากับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จ และรักษาคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

แม้ในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนจากรูปแบบออนไลน์กลับมาเป็นรูปแบบออนไลน์ แต่การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ที่ผ่านมามีได้มีเพียงอุปสรรคในการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว แต่กลับเป็นการพัฒนาระบบ

การศึกษาในอีกแง่มุมที่น่าสนใจและสามารถนำมาเติมเต็ม แกไขหรือปรับใช้ในการจัดการเรียน การสอนรูปแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดการเรียน การสอนที่ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย เข้ามาในกระบวนการจัดการเรียนการสอน ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบ ต่างมีข้อดีและข้อบกพร่องแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้เรียนก็ยังคงต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยการเรียนการสอน จะต้องมึเนื้อหาที่ครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นภาคทฤษฎี หรือภาคปฏิบัติ และมีองค์ประกอบ ของการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างครบถ้วน ทั้งด้านผู้สอน ด้านกระบวนการ เรียนการสอน ด้านสื่อการสอน รวมถึงด้านการวัดและประเมินผล

เมื่อผู้เรียนมีประสบการณ์ในการเรียนทั้งรูปแบบออนไลน์และรูปแบบอนไซต์ ทำให้ผู้เรียนได้เห็นถึงความแตกต่างของการจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบ ผู้วิจัย ในฐานะผู้สอนจึงสนใจสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอน ทั้ง 2 รูปแบบ อย่างไม่เป็นทางกับนักศึกษาจำนวน 1 กลุ่มเรียน จำนวน 27 คน เพื่อเป็น ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับเป็นฐานในการทำงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ ออนไลน์และรูปแบบอนไซต์ พบว่า มีการแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอน ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ผู้เรียนชื่นชอบการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากมีการเรียนการสอนที่ทันสมัย น่าสนใจและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ แต่ผู้เรียน บางคนชื่นชอบการจัดการเรียนการสอนรูปแบบอนไซต์ เนื่องจากสามารถร่วมกิจกรรม ที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกับผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นได้ง่าย มีการวัดและประเมินผลที่โปร่งใส และแม่นยำกว่าการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ด้วยความคิดเห็นที่แตกต่างกันและ มุมมองที่หลากหลายจากการสะท้อนของผู้เรียน ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความพึงพอใจของ ผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งความพึงพอใจของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ ต่อการจัดการเรียนการสอน การที่ผู้เรียนมีความพึงพอใจหรือไม่ก็นั้นขึ้นอยู่กับผลที่มาจาก ทศนคติของผู้เรียนที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอน หากองค์ประกอบ ในการจัดการเรียนการสอนแต่ละด้านสามารถตอบสนองความพึงพอใจและเป็นไปตามสิ่ง ที่ผู้เรียนคาดหวังก็จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากทำให้

ผู้เรียนปราศจากความตึงเครียดและเกิดแรงจูงใจที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี จนนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการเรียนการสอน สอดคล้องกับ Boonsun (2011) ได้กล่าวว่า การเรียนการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้และกระตุ้นความพึงพอใจทางการเรียนนั้น สามารถพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้เติบโตตามปณิธานของการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

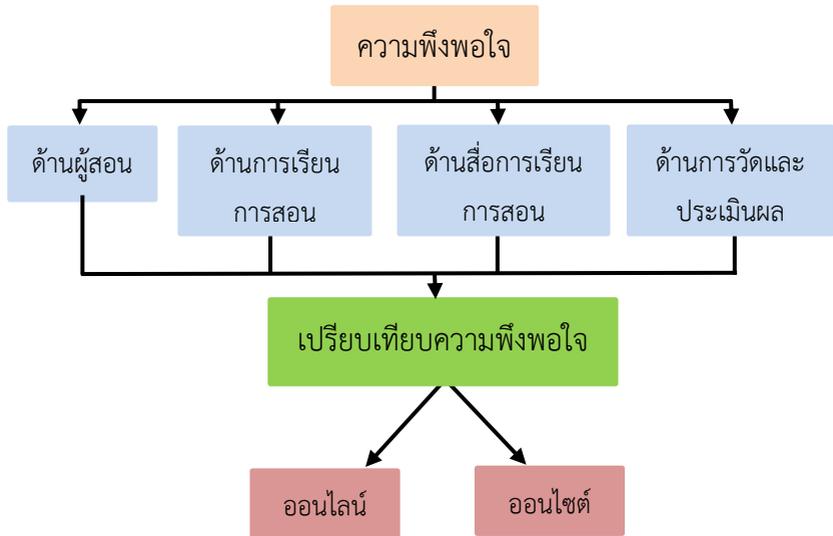
ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจ จึงเห็นควรจัดให้มีการวัดและประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่บรรลุตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินการจัดการเรียนการสอน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมีความประสงค์ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบอนไซต์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์และรูปแบบอนไซต์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบอนไซต์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และรูปแบบออนไซต์ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้สอน ด้านการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนและด้านการวัดและการประเมินผล เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีที่มีประสบการณ์ในการเรียนทั้ง 2 รูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้และเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองคาดหวังและต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม (Shell, 1975; Newstrom & Davis, 1997; Kotler, 2006)

การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

การเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์เป็นการเรียนด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โดยเชื่อมต่อการเรียนรู้ผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบได้เสมือนการนั่งเรียนในชั้นเรียน (Thepwichit, 2009; Khongmhor, 2017)

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ เป็นการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ มีสภาพแวดล้อมในห้องเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ในกระบวนการเรียนรู้ (Khammanee, 2021; Phinasa, 2021)

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน

ผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์ทฤษฎีและองค์ประกอบในการจัดการเรียนการสอน ของนักวิชาการหลายท่าน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านผู้สอน หมายถึง ครูผู้ที่มีความรู้ มีคุณความดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ บรรณาธิที่จะถ่ายทอดความรู้และสั่งสอนศิษย์ด้วยความหวังดีอย่างบริสุทธิ์ใจ มีองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายใน

2. ด้านการเรียนการสอน หมายถึง ขั้นตอนที่ผู้สอนจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนบรรลุผลตามความมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิตได้ มีองค์ประกอบ ได้แก่ เทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอน และการปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน

3. ด้านสื่อการสอน หมายถึง ปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยในการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ตามจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี มีองค์ประกอบ ได้แก่ การสร้างสื่อ และการใช้สื่อ

4. ด้านการวัดและการประเมินผล หมายถึง กระบวนการตัดสินความรู้ความสามารถ และประเมินคุณภาพของผู้เรียน เป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน เพื่อตัดสินคุณภาพของผู้เรียนเปรียบเทียบความสามารถของผู้เรียนหรือสรุปคุณภาพของการจัดการศึกษาว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร อันเนื่องมาจากการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการของครูผู้สอน มีองค์ประกอบ ได้แก่ หลักการวัดและประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 11,298 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ได้จำนวน 387 คน แล้วใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยการกำหนดโควตา (Quota sampling) ให้กับนักศึกษาทุกคณะ จากนั้นสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ มีวิธีการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี องค์ประกอบ และการวัดและการประเมินผลของความพึงพอใจและการจัดการเรียนการสอนออนไลน์และออนไลน์

2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ ทฤษฎีและองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนแล้วสรุปเป็นของผู้วิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้สอน ได้แก่ บุคลิกภาพภายนอก และบุคลิกภาพภายใน 2) ด้านการเรียนการสอน ได้แก่ เทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอน และการปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน 3) ด้านสื่อการสอน ได้แก่ การสร้างสื่อ และการใช้สื่อ และ 4) ด้านการวัดและการประเมินผล ได้แก่ หลักการวัดและประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล โดยสร้างแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและการประเมินผล และผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาไทย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05 ผลปรากฏว่าค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .92 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.24 - 0.53 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำคะแนนความพึงพอใจมาคำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จากนั้นนำมาแปลผลระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ (Srisa-ard, 2017)

ค่ามัชฌิมเลขคณิต	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 – 4.50	มาก
4.51 – 5.00	มากที่สุด

2. นำคะแนนความพึงพอใจจากการคำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของการจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบมาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน

3. นำคะแนนความพึงพอใจของการสอนทั้ง 2 รูปแบบมาเปรียบเทียบ โดยการหาค่า Paired simple t-test

ผลการวิจัย

1. ผลของระดับความพึงพอใจของการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ และรูปแบบออนไซต์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจรายด้านตามองค์ประกอบ การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไซต์ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (n=387)

การจัดการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ						
	ออนไลน์			การเปรียบเทียบ	ออนไซต์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) ด้านผู้สอน	4.28	0.61	มาก	>	4.23	0.58	มาก

การจัดการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ						
	ออนไลน์			การเปรียบเทียบ	ออนไลน์		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล		\bar{x}	S.D.	แปลผล
2) ด้านการเรียนการสอน	3.99	0.59	มาก	<	4.01	0.57	มาก
3) ด้านสื่อการเรียนการสอน	4.21	0.62	มาก	>	3.81	0.63	มาก
4) ด้านการวัดและประเมินผล	4.23	0.60	มาก	<	4.32	0.60	มาก
รวม	4.18	0.55	มาก	>	4.09	0.51	มาก

ข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านผู้สอนและด้านสื่อการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ มากกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ และ 2) ด้านการเรียนการสอนและด้านการวัดและประเมินผล นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ มากกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ (n=387)

การจัดการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่ามัธยเทศคณิต (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t	sig
ออนไลน์	4.17	0.54	4.87	0.00*

การจัดการเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่ามัธยผลเลขคณิต (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	t	sig
ออนไลน์	4.09	0.50		

* $p < 0.05$

ข้อมูลในตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่ และการนำไปใช้ประโยชน์

ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการวัดและการประเมินผลทางการศึกษารูปแบบหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของสังคมและความต้องการของผู้เรียน เพราะเมื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถประเมินผลและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ทำให้ผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษามองเห็นจุดเด่น จุดด้อย ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการสะท้อนผลของผู้เรียนแล้วนำมาแก้ไข พัฒนาการกระบวนการจัดการเรียนการสอน จนสามารถส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จและนำไปสู่ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของผู้เรียนในที่สุด ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์เป็นภาพสะท้อนในมุมมองผู้เรียนที่ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาได้เห็นทั้งข้อดีและข้อบกพร่องในการจัดการศึกษาทั้งสองรูปแบบ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ โดยไม่ได้มีการเปรียบเทียบกับจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ทำให้ไม่เห็นจุดเด่นและจุดด้อยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เรียนอย่างชัดเจน

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อผู้เรียนเกิดความคุ้นเคย มีประสบการณ์ในระบบการเรียนการสอน สามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจทั้งในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์และออนไซต์ ดังนั้นผลการวิจัยได้สะท้อนให้เห็นจุดเด่นของการเรียนออนไลน์คือ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างสรรค์มีความหลากหลาย และผู้เรียนมีส่วนร่วมในการใช้สื่อ และผู้สอนมีบุคลิกที่สดใส ชวนมอง ส่วนจุดเด่นของการเรียนออนไซต์ คือ การเปิดโอกาสในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การวัดประเมินผลมีความหลากหลาย ทั้งยังมีความยุติธรรมและโปร่งใส ดังนั้นผู้สอนควรนำจุดเด่นของการจัดการเรียนการสอนทั้ง 2 รูปแบบมาบูรณาการ ปรับใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนและพัฒนาระบบการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลและมีข้อค้นพบที่น่าสนใจในงานวิจัยที่ว่า บทบาทของผู้สอนยังคงมีความสำคัญที่สุดในการผลักดันให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เนื้อหาที่เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากปราศจากการสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน การควบคุมชั้นเรียน การเสริมแรงเชิงบวก การเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่อิสระเสรีและมีปฏิสัมพันธ์ การใช้กระบวนการสอนที่น่าสนใจและเหมาะสม การใช้สื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผนวกกับการวัดและการประเมินผลที่หลากหลายและยุติธรรม ก็มิอาจทำให้การเรียนการสอนประสบความสำเร็จได้

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษามีระดับความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ และรูปแบบออนไซต์ทั้งภาพรวมและรายด้านตามองค์ประกอบการจัดการเรียนการสอนทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบในการจัดการเรียนการสอนเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไซต์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้สอนและด้านสื่อการเรียนการสอน

ส่วนด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านการวัดและประเมินผล นักศึกษามีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่ารูปแบบออนไลน์

2. นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ผู้สอนและผู้เรียนมีการปรับตัว มีความพร้อม สามารถแก้ปัญหาและป้องกันการเกิดปัญหาได้ เนื่องจากมีประสบการณ์ในการเรียนการสอนในรูปแบบนี้มานานถึง 3 ภาคการศึกษา ได้แก่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 และภาคเรียนที่ 1-2 ในปีการศึกษา 2564 อีกทั้งผู้สอนสามารถออกแบบการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ผู้สอนได้ศึกษาหาความรู้และรับการอบรมกระบวนการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์จากหน่วยงานต่าง ๆ สม่าเสมอ ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้ตรงตามจุดประสงค์และตรงตามความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาจนทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้และรู้สึกว่าการตนเองประสบความสำเร็จในการเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1965) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้อย่างดีและสามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ

สำหรับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ผู้สอนและผู้เรียนมีประสบการณ์ในการสอนและการเรียนด้วยรูปแบบนี้จนเกิดความคุ้นเคย เนื่องจาก มีประสบการณ์เรียนมาตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับมหาวิทยาลัยทำให้นักเรียนและผู้เรียนเข้าใจและทราบถึงความต้องการและข้อจำกัดในการจัดการเรียนการสอน จนสามารถออกแบบและเรียนรู้การจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้ ดังที่ Woodman (1995) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ

การที่บุคคลมีความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายของความ ต้องการ

2. นักศึกษามีความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่า การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจาก การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่น่าสนใจ เกิดจากผู้สอนสามารถออกแบบการเรียน การสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการศึกษา อบรมกระบวนการจัดการเรียนการสอน รูปแบบออนไลน์อยู่เสมอ ทำให้ผู้สอนมีทักษะและเทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่พร้อมจะ สนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเต็มที่ รวมถึงมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม ทางการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนเป็นประจำ เช่น การเล่นเกม การแข่งขันตอบคำถามผ่านเว็บไซต์ มีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์หรือมีส่วนร่วมใน ชั้นเรียน สอดคล้องกับ Meeraka (2017) ที่กล่าวว่า “ผู้สอนต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยี เข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากกิจกรรมการเรียนการสอนที่ใช้ เทคโนโลยีจะช่วยกระตุ้นความสนใจให้กับผู้เรียน ส่งเสริมความรู้และทักษะของผู้เรียนได้ เป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนออนไลน์ที่ผู้สอนมักใช้การบรรยายหรือใช้ รูปแบบการเรียนการสอนแบบใดแบบหนึ่งเป็นหลักทำให้ขาดความหลากหลายในการจัด กระบวนการเรียนรู้และสื่อการสอน เพราะเห็นว่าการใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้และสื่อ การสอนรูปแบบเดิมก็สามารถทำให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษามี ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่ารูปแบบออนไลน์ และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **ด้านผู้สอน** บุคลิกภาพภายนอก เป็นบุคลิกที่สามารถสังเกตและสัมผัสได้ ประกอบด้วย บุคลิกภาพท่วงท่าและวาจา ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ บุคลิกภาพภายนอกของผู้สอนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัด การเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์มีการเรียนรู้ ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สอนสามารถใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนได้ โดยไม่จำเป็นต้องตะโกนหรือตะคอก เนื่องจากมีไมโครโฟนจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ในการจัดการเรียนการสอนที่รองรับให้เสียงดังและชัดเจน อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถปรับลดหรือเพิ่มระดับเสียงให้ได้ยินตามต้องการ รวมถึงผู้สอนสามารถเพิ่มหรือปรับความสว่างให้หน้าตาสดใสเพื่อให้บุคลิกภาพดูดีขึ้นได้ อีกทั้งผู้สอนสามารถควบคุมจอแสดงผลที่ผู้เรียนสามารถมองเห็น ให้มีความเหมาะสมได้ด้วยตนเอง โดยอาจตั้งมุกกล้องให้เห็นเพียงลักษณะการแต่งกาย และทรงผม ซึ่งการเรียนการสอนออนไลน์ผู้สอนจำเป็นต้องอยู่ในอากัปกิริยาทำนองเพียงเท่านั้น ทำให้กิริยาท่าทางอยู่ในลักษณะที่สำรวจอยู่เสมอจนนำไปสู่ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีความแตกต่างกับการจัดการเรียนการสอน รูปแบบออนไลน์ ที่บางครั้งผู้สอนอาจใช้น้ำเสียงที่ไม่อ่อนโยนหรือตะคอกเกินไปเนื่องจาก ต้องการให้ผู้เรียนได้ยินเสียงอย่างชัดเจนและทั่วถึง รวมทั้งผู้เรียนสามารถมองเห็นลักษณะท่าทาง การเคลื่อนไหวของผู้สอน การแต่งกาย หรืออิริยาบถทั้งหมดของผู้สอนได้ทุกขณะตลอดการจัดการเรียนการสอน ซึ่งบางครั้งในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนอาจแต่งกายที่ไม่เหมาะสมเท่าที่ควร มีการแสดงลักษณะท่าทางหรืออาจอยู่ในอิริยาบถที่ไม่เหมาะสม จึงอาจส่งผลให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพภายนอกในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ดังที่ Duangsri (2012) กล่าวว่า บุคลิกภาพที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความศรัทธา ความเชื่อมั่น ในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

บุคลิกภาพภายใน เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ จึงต้องอาศัยการสังเกตและใช้เวลาในการพิสูจน์นานกว่าบุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายในประกอบด้วย สติปัญญา และอารมณ์ นักศึกษามีความพึงพอใจบุคลิกภายในของผู้สอนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์หรือการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ ผู้สอนสามารถควบคุมชั้นเรียนให้อยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ได้ง่าย และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่มีการจัดการเรียนการสอนได้สะดวก รวมถึงการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเคลื่อนไหวและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเป็นประจำ ผู้สอนและผู้เรียนจึงเกิดความผ่อนคลาย ทำให้บรรยากาศในชั้นเรียน

ไม่ตึงเครียดจนเกินไป ส่งผลให้ผู้สอนสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ซึ่งมีความแตกต่างจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้ด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้สอนควบคุมชั้นเรียนได้ยาก และเมื่อผู้เรียนเกิดปัญหาระหว่างการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนอาจแก้ปัญหาได้ไม่ทันทั่วทั้ง อีกทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนผ่อนคลายและมีส่วนร่วมได้น้อยลง เนื่องจากการเรียนผ่านหน้าจออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อาจส่งผลให้เกิดความตึงเครียดทั้งผู้สอนและผู้เรียน เมื่อเกิดอาการเครียดหรือวิตกกังวล อาจทำให้ควบคุมอารมณ์ได้ไม่ดีเท่าที่ควร สอดคล้องกับ Vichaiyut Hospital (2021) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์ อาจทำให้สูญเสียความเชื่อมั่นในการจัดการชีวิตตนเองจนวิตกกังวล ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ โมโหง่าย หากต้องเผชิญกับความเครียดเป็นเวลานานอาจมีผลต่อการทำงานของระบบสารสื่อประสาทที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับอารมณ์และพฤติกรรม

ดังนั้น ผู้สอนจำเป็นต้องตระหนักถึงบุคลิกภาพของตนเอง แก่ไข ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี ส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนต่อไป

2) ด้านการเรียนการสอน การมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน เป็นการสร้างบรรยากาศและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม มีอิสระทางความคิด แสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง เปิดโอกาสให้เจรจาโต้ตอบกับผู้สอนและเพื่อน และส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ สูงกว่ารูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้น เช่น การจับคู่ทำกิจกรรมการทำงานกลุ่ม รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามอยู่เสมอ ทำให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในการทำงาน แต่ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ผู้สอนต้องเผชิญความยากลำบากในการจัดการเรียนการสอนที่ต้องส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน ทำให้กิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นและผู้สอนลดน้อยลง ถึงแม้การจัดการเรียน

การสอนรูปแบบออนไลน์จะสามารถจัดกิจกรรมกลุ่มได้โดยการสร้างห้องประชุมย่อย แต่มีข้อจำกัด คือ ผู้สอนสามารถเข้าไปสังเกตการทำงานในห้องการประชุมย่อยได้เพียงครั้งละหนึ่งกลุ่มเท่านั้น ทำให้ไม่สามารถสังเกตการทำงานของกลุ่มอื่น ๆ ได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ที่ผู้สอนสามารถควบคุมและสังเกตพฤติกรรมผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญในการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี โดยการที่ผู้สอนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนนั้นส่งผลให้ผู้เรียนให้ความร่วมมือและพร้อมที่จะเข้าร่วมในการเรียนออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Palloff and Pratt, 1999 และ Vygotsky, 1978 (อ้างถึงใน Barnard & Campbell, 2005) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่นักการศึกษาเชื่อกันว่าจะช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ในห้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และผู้เรียนกับผู้เรียนคนอื่น ๆ เพราะการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันสามารถจุดประกายความรู้ใหม่หรือขยายแนวคิดเดิมให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และหากยังมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันซึ่งลึกถึงเนื้อหาเพื่อค้นหาคำตอบที่ถูกต้องก็จะทำให้การปฏิสัมพันธ์นั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอน เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนดำเนินการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ด้วยเทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลายตามความเหมาะสมและเร้าความสนใจของผู้เรียน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ในด้านเทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ผู้สอนมีการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมกับระบบออนไลน์ มีวิธีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การเรียนรู้ผ่าน Youtube สื่อแอนิเมชัน การตอบคำถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ Kahoot, Wordwall, Quizizz การเรียนการสอนจึงเต็มไปด้วยกิจกรรมหรือสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความน่าสนใจ สร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เพราะการควบคุมชั้นเรียนผ่านระบบออนไลน์นั้นทำได้ยาก

ผู้สอนจึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคและวิธีการสอนที่กระตุ้นการเรียนรู้และสร้างความสนใจของผู้เรียนอยู่เสมอ รวมถึงการตั้งคำถามกระตุ้นการคิดเพื่อให้นักเรียนสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป จนนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เรียน สอดคล้องกับ Sukpom et al. (2020) กล่าวว่า เทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 นี้ ผู้สอนจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอนและพัฒนาทักษะที่จำเป็น (E-Teacher) ซึ่งผู้สอนต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอนที่ใช้เทคโนโลยีจะช่วยกระตุ้นความสนใจให้กับผู้เรียน และหากออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลาย มีประสิทธิภาพ จะช่วยส่งเสริมความรู้และทักษะที่ต้องการของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี แต่สำหรับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ผู้สอนใช้วิธีการบรรยายเป็นหลัก เนื่องจากต้องการให้ผู้เรียนได้รับองค์ความรู้ให้มากที่สุด ทำให้เทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอนไม่มีความหลากหลายมากพอ จึงทำให้ความกระตือรือร้นของผู้เรียนลดลง เนื่องจากไม่มีกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เท่าที่ควร

ดังนั้น ผู้สอนควรจัดการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยเลือกใช้ใช้เทคนิคหรือวิธีการเรียนการสอนให้เหมาะสมและหลากหลาย เพื่อสร้างความสนใจและตรงกับความต้องการของผู้เรียน ทั้งควรส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้มีส่วนร่วมให้ผู้เรียนได้ตั้งคำถาม เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และช่วยให้นักเรียนจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ

3) **ด้านสื่อการเรียนการสอน** การสร้างสื่อการสอน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งในการสร้างสื่อจำเป็นต้องประกอบไปด้วยความหลากหลาย น่าสนใจ ทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในสิ่งที่สลับซับซ้อนได้ง่ายขึ้น มีความเหมาะสม ทันสมัย เข้าถึงง่าย กระตุ้นการเรียนรู้ ช่วยสร้างความสนใจให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในเรียน ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการสร้างสื่อการสอนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่าการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ผู้สอนมีการสร้างสื่อสำหรับการจัดการเรียนการสอนที่กระตุ้นผู้เรียนให้เกิดทักษะการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีแม้ไม่ได้อยู่

ในห้องเรียนปกติ ผู้สอนสร้างสื่อการเรียนการสอนที่มีลักษณะแปลกใหม่ น่าสนใจ และทันสมัยประกอบการบรรยาย มีภาพประกอบ เนื่องจากผู้สอนผ่านการอบรมพัฒนาทักษะการสร้างสื่อ มีการเรียนรู้และทำความเข้าใจกับแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่มากขึ้น รวมถึงมีการใช้เว็บไซต์ สื่อที่ทันสมัยจากข้อมูลข่าวสาร เกมตอบคำถามออนไลน์ต่าง ๆ ในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น สื่อจากโซเซียลมีเดีย แอปพลิเคชันสำหรับการศึกษาคณิตศาสตร์ แอปพลิเคชัน Quiver บอร์ดเกม Kahoot เป็นต้น รวมถึงมีการหยิบยกหนังสือ โฆษณา สื่อจากโทรทัศน์หรือ Youtube ที่มีความเกี่ยวข้องมายกตัวอย่างประกอบการจัด การเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหามากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการเรียนการสอน เพราะเป็นการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ จึงทำให้ผู้สอนสามารถสร้างสื่อการสอน อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลาย สื่อออนไลน์เหล่านี้ดึงดูดความสนใจ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนาน ตื่นตาตื่นใจ กระตุ้นการเรียนรู้และรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงไปจากการเรียนการสอนในรูปแบบเดิม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี จนนำไปสู่ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน สอดคล้องกับ Chailapo et al. (2016) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและนวัตกรรมร่วมสมัย เป็นการจัดการเรียนการสอนด้วยระบบสื่อการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นกระบวนการ และสื่อที่ตรงกับลักษณะความสนใจของผู้เรียนในปัจจุบัน โดยเป็นทางเลือกให้ผู้สอนเลือก ออกแบบและใช้สื่อให้เหมาะสม อันจะช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ ได้อย่างต่อเนื่องซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ที่มีการใช้เพียงสื่อ Powerpoint ประกอบการสอนเป็นส่วนใหญ่ หรือสื่อการสอนไม่มีความหลากหลายพอ นอกจากนี้ผู้สอนยังใช้ตนเองเป็นสื่อหลักในการบรรยาย อธิบาย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย ของ Aksornkan (2020) ที่ได้ศึกษาสภาพและความต้องการในการจัดการเรียนการสอน วิชาภาษาไทยในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรี โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้เรียน และผู้สอน สรุปได้ว่า ในการจัดการเรียนการสอนผู้สอนใช้สื่อภาพนิ่งในการจัดการเรียน การสอนเป็นหลัก เช่น Power point , Word, PDF อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ตามลำดับ และผู้สอนใช้การบรรยายเป็นหลักอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสามารถควบคุมชั้นเรียนได้ง่าย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายและไม่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากความต้องการของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอน คือ ผู้เรียนต้องการให้ผู้สอนใช้สื่อและโปรแกรมที่ทันสมัยในการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมของผู้เรียนในปัจจุบันมีเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ทำให้การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบเดิมไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้มากพอ ส่งผลให้ผู้เรียนไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นการสร้างสื่อการสอนให้มีความหลากหลาย เลือกใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังที่ Chanchai (2014) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อการเรียนการสอนต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้และเนื้อหาการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะสื่อแต่ละประเภทมีประสิทธิภาพในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ผู้สอนจึงต้องรู้จักคุณสมบัติของสื่อและเลือกใช้ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียนรู้และเนื้อหาที่สอน อีกทั้งสื่อเหล่านั้นต้องผลิตให้มีความเหมาะสมกับวิธีสอนหรือรูปแบบการเรียนการสอนที่ใช้ เนื่องจากวิธีสอนและรูปแบบการเรียนการสอนแต่ละรูปแบบมีลักษณะเฉพาะเพื่อตอบสนองจุดประสงค์การเรียนรู้เฉพาะที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องอาศัยสื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับวิธีสอนหรือรูปแบบการเรียนการสอนและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้

การใช้สื่อการสอน ผู้สอนต้องนำไปใช้อย่างเหมาะสมและถูกวิธี ซึ่งผู้สอนควรศึกษาลักษณะ และคุณสมบัติของสื่อการเรียนการสอนอย่างถี่ถ้วน ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อแต่ละประเภท ผู้สอนต้องมีความเข้าใจในสื่อที่ใช้เป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้ติดขัดขณะใช้สื่อ รวมถึงควรใช้สื่อที่หลากหลายในการจัดการเรียนการสอน สอดคล้องกับ Boonmee (2021) กล่าวว่า การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพนั้นผู้สอนจะต้องใช้สื่อการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย เหมาะสม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการใช้สื่อการเรียนการสอนต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์สูงกว่า

การจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ผู้สอนเลือกใช้สื่อการสอนประกอบการสอนได้อย่างเหมาะสม ไม่ซับซ้อน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการใช้สื่ออย่างทั่วถึง ใช้สื่อในเวลาที่เหมาะสม และไม่ใช้เวลามากหรือน้อยจนเกินไป เมื่อผู้เรียนมีความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว เมื่อผู้สอนใช้สื่อออนไลน์ในการจัดการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความเข้าใจในบทเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งผู้สอนมีการเตรียมความพร้อมและมีทักษะการใช้สื่อที่ดี มีความคล่องแคล่ว ทำให้ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี แต่ในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ผู้สอนอาจเลือกใช้สื่อที่ไม่หลากหลายหรือสื่อไม่สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้ครั้งละหลายคน และการสอนมักเป็นการนำเสนอผ่านจอหลักหน้าห้องเรียนและเขียนผ่านกระดานไวท์บอร์ดเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผู้เรียนมองเห็นไม่ชัดเจนทำให้ส่งผลต่อการเรียนรู้ ซึ่งทัศนวิสัยการมองเห็นเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความอ่อนไหวต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน

นอกจากนี้ยัง พบว่า ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการใช้สื่อน้อย มีการเลือกใช้สื่อที่ไม่ทันสมัย เพราะการเรียนการสอนในห้องเรียนส่วนใหญ่ผู้สอนเป็นเพียงผู้เดียวที่ใช้คอมพิวเตอร์ประกอบการจัดการเรียนการสอน หากจะให้ผู้เรียนมีการใช้สื่อเทคโนโลยีร่วมด้วย อาจทำให้เสียเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและมีข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ไม่สะดวกต่อการจัดการเรียนการสอนดังกล่าว ดังนั้น หากจะจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ผู้สอนต้องสามารถเลือกใช้สื่อการสอนที่หลากหลาย รวมถึงเลือกใช้สื่อให้มีความเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนและความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายการศึกษา ดังที่ Malithong (2001) กล่าวว่า สื่อการสอนจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อครูนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสมและถูกวิธี การนำสื่อแต่ละอย่างไปใช้ครูจึงควรที่จะศึกษาลักษณะและคุณสมบัติของสื่อ และการใช้สื่ออย่างไรให้การจัดกิจกรรมการสอนบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ดังนั้น ผู้สอนควรผลิตและใช้สื่อการสอนที่น่าสนใจ ทันสมัย ดึงดูดความสนใจ ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการใช้สื่อ และเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจ เนื้อหาสาระให้กับผู้เรียนได้ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์ของการเรียนรู้

4) ด้านการวัดและประเมินผล หลักในการวัดและประเมินผล เป็นกระบวนการ ประเมินความสามารถของผู้เรียนให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และต้องวัดให้ตรงกับ จุดมุ่งหมายของการสอน ใช้เครื่องมือวัดที่มีคุณภาพ มีความยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านหลักในการวัดและประเมินผลต่อการจัดการเรียนการสอน ออนไลน์สูงกว่าออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ผู้สอนมีการวัดผล ที่ตรงตามจุดประสงค์การเรียนรู้ทั้งรูปแบบอิงเกณฑ์และอิงกลุ่ม คำถามที่ใช้ในการวัดและ ประเมินผลมีความยากง่ายที่สอดคล้องกับเนื้อหาในบทเรียน และมีความโปร่งใส ยุติธรรม เนื่องจากการเป็นการวัดผลในห้องเรียนปกติ ผู้สอนจึงสามารถตรวจสอบการทุจริตได้ง่าย แต่การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีการวัดและประเมินผลผ่านระบบออนไลน์ ทำให้เกิดช่องว่างในการทุจริตได้ง่าย เพราะผู้เรียนสามารถเปิดอินเทอร์เน็ตในการค้นหา หรือให้ผู้อื่นทำข้อสอบแทนได้ ดังนั้นผู้สอนควรมีการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย เพื่อวัดความรู้ ความสามารถของผู้เรียนอย่างแท้จริงและเป็นไปอย่างยุติธรรม ดังที่ Nammuang (2017) กล่าวไว้ว่า การวัดและประเมินผลควรมีการประเมินผล ตลอดเวลา โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การสังเกต การซักถาม การทดสอบ เป็นต้น เพื่อประเมินว่าผู้เรียนบรรลุตามวัตถุประสงค์ และการเสริมให้การวัดผลเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน มีเครื่องมือวัดผลที่ดีและมีความยุติธรรมในการวัดและประเมินผล มีการวัดผลการเรียนการสอนเป็นระยะ ๆ ให้ติดต่อกัน เพื่อให้เกิดความสนใจ ตั้งใจเรียน และยังเป็น การวัดความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เรียนไปในตัวด้วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล ต้องมีความเหมาะสม ถูกต้อง ผู้ประเมินต้องเลือกเครื่องมือ และคำถามที่ใช้ให้สอดคล้อง กับคุณลักษณะหรือสมรรถภาพของผู้เรียน โดยเครื่องมือ้นั้นต้องให้ผลที่ถูกต้อง โดยพยายาม ใช้เครื่องมือในการวัดผลที่หลากหลาย ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผลต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์สูงกว่าออนไลน์ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินผลที่มีความหลากหลาย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวัดและประเมินผล เช่น การมอบหมายชิ้นงานอิเล็กทรอนิกส์ ไปงานในเว็บไซต์ หรือการเก็บคะแนนผ่านเกมตอบคำถาม เพื่อป้องกันการทุจริต เนื่องจากการเรียนการสอนออนไลน์ หากจะวัดและประเมินผลผู้เรียนโดยแบบทดสอบอัตนัยหรือปรนัยเพียงอย่างเดียว อาจเสี่ยงต่อการทุจริตได้ง่าย ผู้สอนจึงมีการเลือกใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการวัดและประเมินผลผู้เรียน เพื่อความโปร่งใส และผลที่ได้มีความใกล้เคียงกับสภาพจริง ซึ่งมีความแตกต่างจากการเรียนการสอนออนไลน์ ที่ส่วนใหญ่นั้นมีการใช้เครื่องมือวัดและประเมินผลโดยชิ้นงานแบบทดสอบปรนัยหรืออัตนัย ซึ่งขาดความหลากหลาย ไม่สอดคล้องหลักการใช้เครื่องมือในการวัดและประเมินผล ดังที่ Khetchatturat and Punturat (2016) กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผลควรมีความหลากหลาย วัดได้ครอบคลุมผลการเรียนรู้ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน และมีลักษณะตามสภาพจริง

ดังนั้น ผู้สอนควรสร้างเครื่องมือที่มีคุณภาพ ยุติธรรม ใช้เครื่องมือในการวัดและประเมินผลที่มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้การวัดและประเมินผลไม่คลาดเคลื่อน เทียงตรง เพราะการวัดและประเมินผลเป็นกระบวนการตัดสินความรู้ ความสามารถ และประเมินคุณภาพของผู้เรียน และบ่งชี้ว่าผู้เรียนบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นความสนใจและสร้างแรงจูงใจในการเรียน ดังนี้

1.1 ด้านผู้สอน ผู้สอนควรปรับปรุงบุคลิกภายนอก โดยใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยนและแสดงสีหน้าด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการจัดการเรียนการสอน

1.2 ด้านสื่อการสอน ควรเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความหลากหลาย โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการใช้สื่อ

2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพ โดยด้านการจัดการเรียนการสอนควรมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนแห่งการแลกเปลี่ยน

3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ด้านการวัดและการประเมินผลโดยในการวัดและการประเมินผลต้องมีความหลากหลายตรวจสอบได้และมีความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ ในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น นักศึกษาพิการ นักศึกษาในระดับอาชีวศึกษา นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ของนักศึกษาในระหว่างก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

3. ควรมีการศึกษาสิ่งนี้นักศึกษาและผู้สอนได้รับประสบการณ์จากการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

- Aksornkan, S. (2020). *Study of Environment and Needs in Learning Management Thai language for Higher Education*. Suratthani Rajabhat University. (in Thai).
- Barnard, R. & Campbell L. (2005). Sociocultural theory and the teaching of process writing: The scaffolding of learning in a university context. *The TESOLANZ Journal*, 13, 76-88. https://www.tesolanz.org.nz/wp-content/uploads/2020/01/TESOLANZ_Journal_Vol13_2005.pdf
- Boonmee, W. (2021). Teaching Materials and Learning in the 21st Century. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 7(9), 373-386. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/article/view/249502/172565> (in Thai)
- Boonsun, S. (2011). *The Satisfactions of Students with the Learning and Teaching of Mahachulalongkornrajavidyalaya University in Ayutthaya Province*. (in Thai). Master's degree thesis in master of arts Mahachulalongkornrajavidyalaya University. Bangkok.
- Chanchai, S. (2014). *Instructional design and development*. Phetkasem Printing Group Co., Ltd, Thailand, 160, (in Thai).
- Duangstri, P. (2012). *Teachers and personality development*. <http://sites.google.com/site/krukruThai/bthkhwam-phaa-thiy/khrukabkarphathnabukhlikphaph> (in Thai)
- Herzberg, F. (1965). *The Motivation to Work*, John Wiley and Sons, 16.

- Khammanee, T. (2021). *Teaching : Knowledge for organizing an effective learning process*. Chulalongkorn University Press, Thailand, 43, (in Thai).
- Khetchaturat, J. & Punturat, S. (2016). Development of Graduate Students' Statistical Competency in Research via Application of Research-Based Learning. *Journal of Education Khon Kaen University*, 39(2), 87-96. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EDKKUJ/article/view/74780> (in Thai)
- Khongmhor, P. (2017). *The guiding paradigm in online classroom development for RMUTT lecturer*. Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Thailand. (in Thai).
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management the millenium Edition*. Prentice-Hall Inc, 160
- Malithong, K. (2001). *Educational technology and innovation*. Chulalongkorn University, Thailand, 160, (in Thai).
- Maoon, R. (2016). Effective management of teaching and learning at the higher education level. *Journal of Southern Technology*. 9 (2), 169-176. (in Thai)
- Meeraka, P. (2017). Teacher's Charecteristic of 21st Century. *MBU Education Journal*, 5(2), 23-35. <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/edj/article/view/152> (in Thai)
- Nammuang, C. (2017). Teacher Personality and Good Teaching Characteristics. *Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies*, 2(1), 55-64. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jsbs/article/view/242569> (in Thai)

- Newstrom, J. W. & Davis, K. (1997). *Orgazation behavior: Human behavior at work*. Allyn and Bacon, 83.
- Phinasa, A. (2021). OBEC and educational management under the COVID situation. <https://www.youtube.com/watch?v=KtgUYj4plWE> (in Thai)
- Sansupa, K., Kongkranphan, U., Sucaromana, U. & Nantasen, P. (2020). The Adjustment of Undergraduate Student in Pandemic Covid-19. *Journal of MCU Humanities Review*, 6(2), 83-97. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/human/article/view/246886> (in Thai)
- Shell, M.W. (1975). *Responding to social Change*. Dowden Hutchison Press, 252-268.
- Thepwichit, A. (2009). *Moodle training manual for system manager levels*. The Center for Educational Innovation Technology Suranaree University of Technology, Thailand, 11, (in Thai).
- Srisa-ard, B. (2017). Basic Research. New and Improved edition. Suviriyasan company, Thailand, 121, (in Thai).
- Vichaiyut Hospital. (2021). *Too much stress can affect the body*, (in Thai). <https://www.vichaiyut.com/th/health/informations/stress-not-good-for-health/>
- Woodman, R. W. (1995). *Organizational Behavior*, West Publishing Company, 152-154.
- Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis*, Harper and Row, 727-728.