**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา**

**ที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ**

หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์[[1]](#footnote-1)\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบ การเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการต้อนรับในธุรกิจบริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีลักษณะ เป็นแบบปลายปิด ~~(Closed - ended)~~ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ~~(Content Validity)~~ และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ~~(Construct Validity)~~ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ เกรดเฉลี่ย และอาชีพที่สนใจ ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

**คำสำคัญ :** ความคาดหวังของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษา รูปแบบการเรียนการสอน

**Factors Affecting Student Expectations and Satisfaction**

**towards Instructional Format for Hospitality Management in Service Business**

Hathairat Wattanapruek 1\*

**Abstract**

This research aimed to compare students' expectations and satisfaction towards instructional format for Hospitality Management. The population used in this study was 153 students enrolled in the course of hospitality management in tourism Business Management program, faculty of management sciences, Songkhla Rajabhat University, semester 2, academic year 2018. The research tool was a closed-ended questionnaire. The quality of the tool was examined. for content validity and construct validity by 3 experts. Data analysis by computer program. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, T-test and One Way ANOVA. The results of the research were as follows: The different factors were gender, GPA, and occupation of interest. There were no differences in the expectations and satisfaction towards instructional format for Hospitality Management in service business course at the statistical significance level .05

**Keywords :** Student expectations, Student satisfaction, Instructional format

1. อาจารย์ หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา 90000

1 Lecturer, Department of Tourism Management, Faculty of Management Science, Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000 [↑](#footnote-ref-1)