

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ เกรดเฉลี่ย และอาชีพที่สนใจ ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ : ความคาดหวังของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษา รูปแบบการเรียนการสอน

¹อาจารย์ หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สงขลา 90000

¹ Lecturer, Department of Tourism Management, Faculty of Management Science, Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000

Factors Affecting Student Expectations and Satisfaction

in Instructional Format for Hospitality Management in Service Business Course

Hathairat Wattanapruek^{1*}

Abstract

This research intended to compare students' expectations and satisfaction towards instructional format for Hospitality Management in service business course. 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. Tool quality checks 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 in instructional format for Hospitality Management in service business course at the statistical significance level .05

Keywords : Student expectations, Student satisfaction, Instructional format