

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

Factors Affecting Student Expectations and Satisfaction

in Instructional Method for Hospitality Management in Service Business Course

หทัยรัตน์ วัฒนพฤกษ์¹

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเชรูบช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

¹*Email : keaoja@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาจำนวน 153 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 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

Abstract

This research aimed to compare student expectations and satisfaction in instructional method for hospitality management in service business course. The population of the study was 153 students who enrolled in the Hospitality Management in Hospitality Management course, Semester 2, Academic Year of 2018, in Tourism Management program, Faculty of Management Songkhla Rajabhat University. The research tool was a closed-ended questionnaire. The tool's quality was checked by 3 experts in terms of content validity and structural precision. Data analysis was used by computer program, The statistics used as follows; percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA. The results of the study

¹ การจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ / จังหวัดสงขลา 90000

Tourism management / Faculty of management / Songkhla Rajabhat University/ Songkhla/ 90000

keaoja@yahoo.com

revealed that the factors which made the differences were gender, GPA and occupation of interest. There were no differences in the expectations and satisfaction in instructional format of hospitality management in service business course at the statistical significance level of .05.

Keywords : Student expectations, Student satisfaction, instructional method

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญในการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมตั้งแต่ระดับบุคคลถึงระดับชาติ มีบทบาทสำคัญในการยกระดับความเติบโตของเศรษฐกิจและพัฒนาประเทศ การจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจารย์ผู้สอนจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของการจัดการศึกษา หรือการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากการจัดการเรียนการสอนในระดับอื่น โดยประเด็นสำคัญที่อาจารย์ผู้สอนต้องเข้าใจเบื้องต้น ได้แก่ จุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษา ธรรมชาติของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา และหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเข้าไปสู่การจัดการเรียนการสอนในระดับนี้ได้มีประสิทธิภาพ การจัดการเรียนรู้ที่ยอมรับว่าบุคคลหรือผู้เรียนมีความแตกต่างกันและทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้จัดการเรียนรู้ควรมีความเชื่อพื้นฐานอย่างน้อย 3 ประการ คือ เชื่อว่าทุกคนมีความแตกต่างกัน เชื่อว่าทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ และเชื่อว่าการเรียนรู้เกิดได้ทุกที่ทุกเวลา การศึกษาในศตวรรษที่ 21 เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการสืบค้น เน้นงานที่มีปฏิสัมพันธ์ บทเรียนที่มีความยืดหยุ่น เคารพคุณค่าของความแตกต่างอย่างหลากหลาย ให้การเรียนรู้ที่มีการส่งเสริมสนับสนุนผู้เรียน อาจารย์ต้องไม่เน้นที่“การสอน” แต่ทำหน้าที่สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียน เน้นการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ เป็นผู้ชี้แนะการเรียนรู้

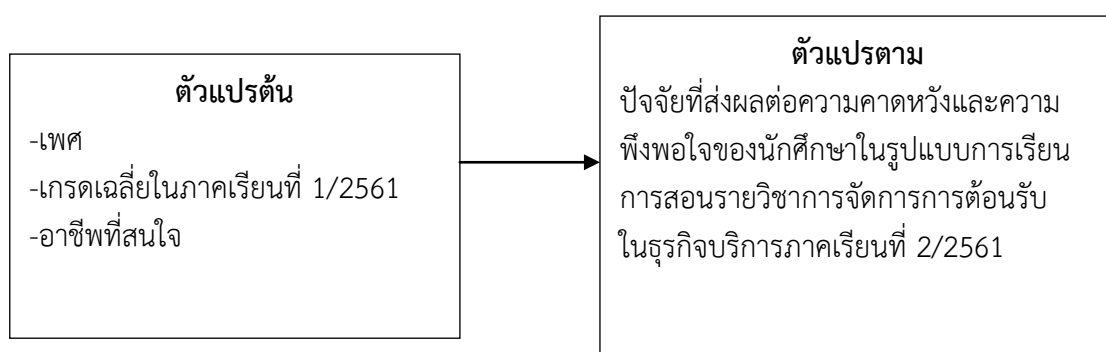
หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการท่องเที่ยวเป็นหลักสูตรที่มุ่งสร้างบุคลากรที่มีความรอบรู้ในวิชาการด้านการท่องเที่ยว และมีทักษะในการประกอบวิชาชีพด้านบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานด้านการจัดการท่องเที่ยว มีความสามารถในการสื่อสาร มีทักษะในการทำงานเป็นทีม เป็นผู้รับผิดชอบ และมีมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนให้นักศึกษา ในรายวิชาดังกล่าวนี้มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการ ความสำคัญของธุรกิจบริการต่อภาคแรงงานและเศรษฐกิจของประเทศ การบริหารจัดการต้อนรับอย่างอบอุ่นในธุรกิจบริการ และความสัมพันธ์ของการบริการกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชานี้จึงควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชาเพื่อให้สามารถนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสุขในการเรียนรู้และมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของหลักสูตรได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561 และอาชีพที่สนใจ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ



ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561 อาชีพที่สนใจ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แสดงความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลการทดสอบมีค่า IOC มากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและนำไปใช้ได้ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและครอบคลุมองค์ประกอบของตัวแปรอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้วัดตัวแปร ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้รับการแก้ไขไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง (Try Out) จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Cronbach เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) (Cronbach, L. J., 1951) ตามเกณฑ์ ค่า α เท่ากับ 0.701 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากประชากรโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 153 ชุด นำมาทำการวิเคราะห์โดยหาค่า t-test และ One Way ANOVA

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ แสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคาดหวังของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับ
ในธุรกิจบริการ

ความคาดหวังของนักศึกษา	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ด้านการเรียนการสอน	4.75	.376	มากที่สุด
ด้านผู้สอน	4.72	.277	มากที่สุด
ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.61	.342	มาก
รวมความคาดหวัง 3 ด้าน	4.36	.230	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ พบว่านักศึกษามีความคาดหวังในภาพรวมทั้ง 3 ด้านในระดับมากที่สุด (4.36) โดยจำแนกได้ดังนี้ นักศึกษามีความคาดหวังด้านการเรียนการสอน ในระดับ

มากที่สุด (4.75) นักศึกษามีความคาดหวังด้านผู้สอน ในระดับมากที่สุด (4.71) และนักศึกษามีความคาดหวังด้านสถานที่และอุปกรณ์ ในระดับมาก (3.61)

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

ความคาดหวังของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอน รายวิชาการจัดการการต้อนรับ ในธุรกิจบริการ	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	.271	ไม่แตกต่าง
เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561	One way ANOVA	.941	ไม่แตกต่าง
อาชีพที่สนใจ	One way ANOVA	.061	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาต่อความคาดหวังในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่แตกต่างกันของนักศึกษาด้านเพศ เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561 และอาชีพที่สนใจส่งผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษา	$\bar{x}$	SD	ความหมาย
ด้านการเรียนการสอน	4.32	.163	มากที่สุด
ด้านผู้สอน	4.78	.270	มากที่สุด
ด้านสถานที่และอุปกรณ์	4.57	.114	มากที่สุด
รวมความพึงพอใจ 3 ด้าน	4.60	.208	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 3 ด้าน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ในระดับมากที่สุด (4.60) โดยจำแนกได้ดังนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ด้านการเรียนการสอน ในระดับมากที่สุด (4.32) นักศึกษามีความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการด้านผู้สอน ในระดับมากที่สุด (4.78) และนักศึกษามีความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ ในระดับมากที่สุด (3.61)

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอน รายวิชาการจัดการการต้อนรับ ในธุรกิจบริการ	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	.985	ไม่แตกต่าง
เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561	One way ANOVA	.928	ไม่แตกต่าง
อาชีพที่สนใจ	One way ANOVA	.895	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาต่อความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่แตกต่างกันของนักศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (เพศ sig.985) (เกรดเฉลี่ยภาคเรียนที่ 1/2561 sig.928) (อาชีพที่สนใจ sig.895) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ พบว่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่แตกต่างกันของนักศึกษาด้านเพศ เกรดเฉลี่ยในภาคเรียนที่ 1/2561 และอาชีพที่สนใจส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เนื่องจากการเรียนการสอนในหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นไปตามที่นักศึกษามุ่งหวังคือมีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนที่มีความประสงค์เพื่อต้องการนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตสอดคล้องกับ อรรวรรณ ธนุสร (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาด้านจิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่านิสิตที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอนโดยรวมไม่แตกต่างกัน รายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจนี้การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการ ความสำคัญของธุรกิจบริการต่อภาคแรงงานและเศรษฐกิจของประเทศ การบริหารจัดการการต้อนรับอย่างอบอุ่นในธุรกิจบริการ และความสัมพันธ์ของการบริการกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ โดยกิจกรรมของรายวิชามีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ สุวรรณ จุ้ยทอง (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าหลังจากที่นักศึกษาได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพในรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้โดยภาพรวมผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม

การเรียนรู้เชิงผลิตภาพ ในรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะขั้นตอนในการสอน ที่ชัดเจนทั้ง 4 กิจกรรม สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ใช้วิจัยเป็นฐานร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสประสบความสำเร็จในการเรียน ตามวัตถุประสงค์ของรายวิชานี้ และนักศึกษายังมีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา โดยมีปัจจัยด้านอาชีพที่สนใจในอนาคตส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นงานบริการ นักศึกษาจึงมีความคาดหวังมากกว่าจะได้รับความรู้ความเข้าใจและทักษะการบริการแก่ลูกค้าจากรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการเพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และ ซไนเดอร์แมน (Herzberg et al., 1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้ มนุษย์ประกอบกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะการทำงานในด้านความ รับผิดชอบ (Responsibility) จะเป็นตัวกำหนดความพอใจและความไม่พอใจในงานของมนุษย์ สอดคล้องกับลิลิตลักษณ์ ธารีเกตและพจนา สิมะเสถียร (2556) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบินของนักศึกษาคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบินของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษาก็มีความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วยด้านการเรียนการสอน ด้านผู้สอน และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ซึ่งทางหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวได้จัดผู้สอนซึ่งมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในรายวิชา ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ แก่นักศึกษาได้ สอดคล้องกับ Bruning et al (2004) กล่าวว่าหากผู้สอนมีความเชื่อในความสามารถของผู้เรียนซึ่งผู้เรียนทุกคนมีความสามารถอยู่ในตนเองเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ในตัวผู้เรียน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเองก่อนเริ่มการเรียนการสอน ทั้งนี้การสร้างเชื่อมั่นนี้จะส่งผลต่อการตัดสินใจในตัวตนและความสำเร็จในงานของผู้เรียนได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอันเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สอนนั่นเอง สอดคล้องกับวาสน์ระรวย อินทรสงเคราะห์ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนในด้านการสอนของอาจารย์ ด้านสื่อการสอนและอุปกรณ์การสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านบุคลิกลักษณะของอาจารย์ และด้านประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการเรียนในรายวิชาอยู่ในระดับดีมาก และพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจด้านบุคลิกลักษณะของอาจารย์สูงที่สุด และได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ทุกสาขาวิชาและทุกชั้นปีไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน และยังสอดคล้องกับเกวลี ผังดีและพิมพ์รดา ครองยุติ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายวิชาในหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผลและด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่านักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษตามแผนการสอนเพื่อการสื่อสารมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนและด้านผู้สอน ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเนื้อหา และด้านการวัดและการประเมินผล ซึ่งหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้จัดการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 เป็นสำคัญ ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอน และในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาหรือผู้เรียนเกิดความพึงพอใจนั้น ควรมีการตกลงทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในคาบแรกของภาคเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนว่าควรจะเป็นไปในรูปแบบใด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนประจำปี 2562 จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- ควรทำการศึกษาถึงความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน โดยอาจมีการทำแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้นักศึกษาได้ระบุความคิดเห็น เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการปรับปรุงรายวิชาในการปรับปรุงหลักสูตรเมื่อถึงรอบระยะเวลาต่อไป
- ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี ผังดีและพิมพ์รดา ครองยุติ (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ลลิตลักษณ์ ธารีเกตและพจนา สิมะเสถียร (2556). ความคาดหวังต่อการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการบินของนักศึกษาคณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2556.
- วาสน์ระรวย อินทรสงเคราะห์ (2553). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน. วิทยาลัยราชพฤกษ์ : นนทบุรี.
- สุวรรณา จุ้ยทอง (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.

อรรณณ ฐนศร (2559). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษา
บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Bruning, R., Schraw, G., Norby, M. & Ronning, R. (2004). Cognitive psychology and
instruction. (4 th ed.). Upper Saddle River, New Jerzy: Merrill/Prentice Hall.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests.
Psychometrika, 16(3).

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). The motivation to work. New York:
John Wiley and Sons