

การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

THE 2nd NATIONAL AND INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES (TSU-HUSOICON 2021) THE ROLE, IMPORTANCE AND CHALLENGES OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES IN THE DISRUPTIVE SOCIETY

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการ

Factors Affecting Student Expectations and Satisfaction in Instructional Method for Hospitality Management in Service Business Course

ทศยรัตน์ วัฒนพฤกษ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการต้อนรับในธุรกิจบริการตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ ในการศึกษาเป็นนักศึกษาจำนวน 153 คน ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการ 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 ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น อาจารย์ผู้สอนจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เรียน ซึ่งมีแตกต่างกันไป เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเข้าสู่การจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการท่องเที่ยว มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ผู้สอนจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชา เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสุขในการเรียนรู้ และมีคุณลักษณะที่ตรงกับความมุ่งหมายของหลักสูตรได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการต้อนรับในธุรกิจบริการ

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ ในการศึกษา เป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 153 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ และมีการทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้วัดตัวแปรก่อนนำไปใช้จริง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ One Way ANOVA

เอกสารอ้างอิง

สุวรรณ จุ้ยทอง (2562). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562.
อรรถพร อนุสร (2559). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาด้านจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยา ศาสตร์ และคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ผลการศึกษา

ตารางแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา
ในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการ

		ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
ตัวแปร	สถิติที่ใช้	Sig	ผลการสอบ	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	.271	ไม่แตกต่าง	.985	ไม่แตกต่าง
เกรดเฉลี่ย ในภาคเรียนที่ 1/2561	One way ANOVA	.941	ไม่แตกต่าง	.928	ไม่แตกต่าง
อาชีพที่สนใจ	One way ANOVA	.061	ไม่แตกต่าง	.895	ไม่แตกต่าง

อภิปรายผล

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนรายวิชาการจัดการ การต้อนรับในธุรกิจบริการ พบว่าปัจจัยที่แตกต่างกันของนักศึกษา ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในรูปแบบการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (เพศ sig.271 และ .985) (เกรดเฉลี่ยภาคเรียนที่ 1/2561 sig .941 และ .928) (อาชีพที่สนใจ sig .061 และ .895) เนื่องจากการเรียนการสอนในหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นไปตามที่นักศึกษามุ่งหวัง มีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนซึ่งผู้สอนและผู้เรียนจะมีการทำความตกลงกันตั้งแต่คาบเรียนแรก ของภาคเรียน สอดคล้องกับ อรรถพร อนุสร (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาด้านจิตวิทยา สาขาวิชาจิตวิทยา ศาสตร์ และคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่านิสิตที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการเรียนการสอนโดยรวมไม่แตกต่างกัน รายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจนี้การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจบริการ ความสำคัญของธุรกิจบริการต่อภาคแรงงานและเศรษฐกิจของประเทศ การบริหารจัดการต้อนรับอย่างอบอุ่นในธุรกิจบริการ และความสัมพันธ์ของการบริการกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ โดยกิจกรรมของรายวิชามีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับ สุวรรณ จุ้ยทอง (2562) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพรายวิชาหลักการจัดการเรียนรู้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าหลังจากที่นักศึกษาได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงผลิตภาพ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะขั้นตอนในการสอนที่ชัดเจนมีกิจกรรมที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสประสบความสำเร็จในการเรียน ตามวัตถุประสงค์ของรายวิชาการจัดการการต้อนรับในธุรกิจบริการนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่สนใจอาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งเป็นงานบริการ นักศึกษาจึงมีความคาดหวังมากว่าจะได้รับความรู้ความเข้าใจและทักษะการบริการแก่ลูกค้าจากรายวิชานี้เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต และนักศึกษามีความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ซึ่งประกอบด้วยด้านการเรียนการสอน ด้านผู้สอน และด้านอุปกรณ์และสถานที่ ซึ่งทางหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวได้จัดผู้สอนซึ่งมีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญ ในรายวิชา ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนที่สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้แก่นักศึกษาได้