



ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

The Expectations and Satisfaction of Graduate
Students towards the Graduate School
Programs, University of the Thai Chamber of
Commerce

• **จิราธิ์ พิพัฒน์ราพวงศ์**

• อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาสอบบัญชีและตรวจสอบภายใน

• คณะบัญชี

• มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

•

• **Jirarat Pipatnarapong**

• Lecturer, Department of Auditing and Internal Auditing

• School of Accountancy

• University of the Thai Chamber of Commerce

• E-mail: jirarat__pip@go.utcc.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา กับปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวน

280 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test ค่า Pearson Correlation และค่า Fisher's Least – Significant Difference ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังและความพึงพอใจสอดคล้องกันในสองอันดับแรก คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านเนื้อหาหลักสูตร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษากับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ประเภทหลักสูตร มหาวิทยาลัยที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยบางด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรีที่ต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความคาดหวังซึ่งประกอบด้วย ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความคาดหวัง หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

Abstract

The objectives of this research were 1) to investigate the level of expectations and satisfaction of the students towards the Master's Degree Programs, UTCC, 2) to compare the level of expectations and the satisfaction of the students with their socio-economic backgrounds, and 3) to analyze the relationship between expectations and satisfaction of students towards the Master's Degree Program, UTCC. Two hundred and eighty questionnaires were sent to the students of Master's Degree Programs, UTCC. Percentage, arithmetic mean, standard deviation, T-test, and Fisher's Least Significant Difference were used for data analysis. The results were that 1) the expectations and satisfaction towards the Master's Degree Programs of UTCC were at a high level. The top on the list was the instructors. Next on the list were the course syllabi. 2) The hypothesis testing results were that the respondents who had different gender, age, years of study, types of syllabus, universities studied at the undergraduate level, and home residence had different expectations and satisfaction towards the Master's Degree Programs with a statistical significance of 0.05. The respondents who were different in terms of G.P.As at the undergraduate level had an overall expectation and satisfaction of the Master's

Degree Programs with no statistical significance of 0.05. And 3) the expectation of syllabi, in-class teaching and learning methods, teaching staff, measurement and assessment, and teaching and learning support factors was positively correlated with students' satisfaction towards the Master's Degree Programs with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Expectation, Master's Degree Programs, UTCC

บทนำ

สถานการณ์ในโลกปัจจุบันเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ และมนุษย์ที่มีคุณภาพถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า การศึกษาของประเทศไทยมีความหลากหลาย ทั้งรูปแบบ วิธีการ และระดับการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบุคลากรให้มีประสิทธิภาพออกสู่สังคม มีความรอบรู้และสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันสังคมไทยมีค่านิยมและให้คุณค่ากับระดับของวุฒิทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น องค์กรและผู้ประกอบการต่าง ๆ ก็มีความต้องการพนักงานที่มีทักษะสูงชัน ทำให้คนไทยต้องผลักดันตัวเองเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเหตุนี้ทำให้สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมุ่งเน้นเป้าหมายในการเรียนให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับชีวิตจริง และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนชั้นนำทางด้านธุรกิจในเอเชีย ที่มีปรัชญาคือ

คุณธรรมพัฒนาบัณฑิต คุณภาพวิชาชีพพัฒนาสังคมไทย มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา จากประสบการณ์ดำเนินงานด้านการสอนและชื่อเสียงที่สะสมมาเป็นเวลาถึง 50 ปี ผู้ที่เลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยย่อมมีความคาดหวังต่อหลักสูตรที่เลือกเข้าศึกษา แต่ความคาดหวังอาจจะแตกต่างกันในแต่ละคน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ (สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540 : 12) อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจหรือแรงขับของอุปนิสัยที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยส่วนตัว ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม และปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ถ้าหากแรงจูงใจหรือสิ่งเร้าในปัจจุบันได้มีแรงหรือมีอำนาจเหนือกว่าย่อมนำไปสู่การคาดหวังในเรื่องนั้น และปัจจัยเหล่านี้ยังถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ แต่ไม่ว่าจะคาดหวังในเรื่องใดสิ่งสำคัญก็คือผลที่เกิดขึ้นจริง เมื่อผลที่เกิดขึ้นจริงเป็นไปตามที่ผู้เรียนคาดหวังหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือผู้เรียนได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่คาดหวัง ผู้เรียนก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจริงตรงข้ามกับสิ่งที่คาดหวัง หรือไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้เรียนก็จะเกิดความไม่พอใจและ

ความพอใจหรือความไม่พอใจที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อไปยังมหาวิทยาลัย ทั้งทางด้านการจัดการ การศึกษาและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

จากประสบการณ์การผลิตบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษามาเป็นเวลาหลายปีแล้วนั้น มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีศักยภาพการผลิตในปริมาณที่สูงขึ้นเป็นลำดับและมีแนวโน้มที่มหาวิทยาลัยจะต้องผลิตบัณฑิตในระดับบัณฑิตศึกษามากขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตควบคู่ไปกับความคาดหวังของบัณฑิต เพราะทั้งสองปัจจัยคือตัวบ่งชี้ความสำเร็จของภารกิจที่มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบ และองค์ประกอบของคุณภาพการจัดการศึกษาซึ่งไม่ว่าจะเป็นการศึกษาระดับใดก็ตาม ประกอบด้วยสภาพของนักศึกษา คณาจารย์ หลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อสนับสนุนการเรียน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนประกอบกันเข้าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น เหตุผลดังที่กล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาในการเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยมุ่งเน้นไปที่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพราะการ ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการศึกษาด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวผู้เรียนเอง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย” เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากศึกษาวิจัยนี้มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการจัดการด้านการศึกษาของหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษาต่อไป นอกจากนี้ยังทำให้ทราบองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
มะแอน ราโอบ (2551: 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้หรือเป็นความหวังที่คาดว่าจะได้รับการตอบสนองในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเน

ล่วงหน้าว่าสิ่งนั้นควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Bee and Kahle (2006: 102-110) ที่ว่าความคาดหวังเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจให้เกิดการกระทำกิจกรรมของมนุษย์ความคาดหวังเปรียบเสมือนพลังที่ผลักดันให้บุคคลกระทำไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ บทบาทของความคาดหวังจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมมนุษย์ โดยทฤษฎีความคาดหวัง Vroom ได้อธิบายความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจว่า เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นในตัวบุคคล จะทำให้เกิดความพยายามในการดำเนินการด้วยเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้นตามที่ได้พยายาม ซึ่งเรียกว่า “ความคาดหวังและความพึงพอใจ” นั่นเอง โดยความคาดหวังอาจจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ และแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เช่น ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม ความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับวรรณารถ แสงมณี (2554: บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังจากการเรียนในวิชาองค์การและการจัดการองค์การของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษา มีความคาดหวังต่อรายวิชาแตกต่างกัน คือ ปัจจัยในเรื่องเพศ อายุ ชั้นปีที่เรียน และคณะที่สังกัด

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี

จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ และกาญจนา อรุณสุขรุจี (2546: 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าคุณคนมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของคุณคน จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของคุณคนนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ซึ่งสาโรช ไสยสมบัติ (2534: 39) และภณิดา ชัยปัญญา (2541: 11-14) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ 1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของคุณคนเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังและความพึงพอใจประกอบบริบทที่ศึกษา จึงแบ่งองค์ประกอบของความคาดหวังเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและการประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นนักศึกษาจาก 6

หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต รวมจำนวนทั้งสิ้น 953 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 280 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยยึดหลักสูตรระดับบัณฑิต

ศึกษาเป็นเกณฑ์ในการการแบ่งตามสัดส่วนของประชากร และได้กำหนดตัวแปร ดังนี้ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา ประเภทของหลักสูตร เกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และภูมิลำเนา 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคาดหวังก่อนเข้าศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและการประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม (Two Independent Samples T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA, F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Least – Significant Difference (LSD) และหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรด้วยค่า Pearson Correlation โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลปัจจัยที่ทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาไปใช้เพื่อการวางแผนในการจัดการหลักสูตรตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา
2. บัณฑิตวิทยาลัยหอการค้าไทยมีข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรในด้านต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่คาดหวังได้
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมีข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จากนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 280 คนสามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มีเกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรี 3.01-3.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเอกชน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ด้านที่ศึกษา	X		S.D.		ระดับ		อันดับ	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหาหลักสูตร	4.10	3.79	.526	.527	มาก	มาก	2	2
ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน	3.95	3.75	.541	.568	มาก	มาก	5	3
ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.24	4.04	.561	.581	มากที่สุด	มาก	1	1
ด้านการวัดและประเมินผล	3.96	3.65	.665	.607	มาก	มาก	4	4
ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	4.02	3.56	.676	.624	มาก	มาก	3	5
รวม	4.05	3.76	.499	.489	มาก	มาก		

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 1

จากผลการศึกษา ความคาดหวังของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อันดับแรก คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ตามลำดับ ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อันดับแรก คือ

ด้านอาจารย์ผู้สอน รองลงมา คือ ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ตามลำดับ

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษากับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งได้แก่ เกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรีต่างกันมีความคาดหวังของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกันทุกด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ อายุ ชั้นปี การศึกษา ประเภทของหลักสูตร มหาวิทยาลัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและภูมิลำเนาที่ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกันบางด้าน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านอาจารย์ผู้สอนแตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตรด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านชั้นปีการศึกษา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่างกัน และนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านประเภทของหลักสูตร พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรแตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านอาจารย์ผู้สอนต่างกัน และนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเนื้อหาหลักสูตรด้านการวัดและการประเมินผลต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านมหาวิทยาลัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุน

การเรียนการสอนต่างกัน และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านภูมิฐานะ พบว่า นักศึกษาที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตรด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านการวัดและประเมินผลต่างกัน และนักศึกษาที่มีภูมิฐานะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผลและด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยในครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ ได้ดังนี้

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

จากผลการวิจัย นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาหลักสูตร จะเห็นได้ว่าบัณฑิตมีความความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอนเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการจัดการศึกษาถือเป็นบริการหลักของสถาบันการศึกษา ผู้เข้าศึกษาย่อมคาดหวังที่จะได้รับการจัดการศึกษาที่ดีเป็นบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานและสังคม ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสริย์ไชวีวิวัฒนา (2549: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอนเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับสุภารัตน์เมืองโสภกา (2553: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านมีความหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านอาจารย์ผู้สอนมากที่สุด และสาลินี จงใจสุธรรม (2554: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยรวม 5 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านคุณลักษณะอาจารย์ ด้านเนื้อหาหลักสูตรและเนื้อหารายวิชา ด้านวิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการประเมินผลการเรียนการสอน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมมาจัดอันดับและเปรียบเทียบกันพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจสอดคล้องกับความคาดหวัง 3 ด้าน คือ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านการวัดและประเมินผล สำหรับความพึงพอใจที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังมี 2 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ที่นักศึกษามีความคาดหวังน้อยแต่มีความพึงพอใจมาก และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งนักศึกษามีความคาดหวังมากแต่มีความพึงพอใจน้อย

จากผลการศึกษา ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน ความคาดหวังของนักศึกษาด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียนอยู่ในอันดับสุดท้าย แต่เมื่อได้เข้ามาศึกษาแล้วนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสาม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาเห็นว่าวิธีการและกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้ และสิ่งที่ได้รับจากรูปแบบการเรียนในห้องเรียนนั้นไม่ได้มีความสำคัญต่อการศึกษาของตนเอง จึงไม่มีความคาดหวังในด้านดังกล่าว แต่เมื่อได้เข้ามาศึกษาแล้วพบว่ากระบวนการและวิธีการสอนของอาจารย์ผู้สอนทำให้นักศึกษาได้รับสิ่งต่าง ๆ เกินกว่าที่ตนเองคาดคะเนหรือคาดหวังว่าควรจะเป็น ส่วนด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนซึ่งนักศึกษามีความคาดหวังเป็นอันดับสาม แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัย

หอการค้าไทยมีการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยโดยใช้การเรียนด้วยระบบ Hybrid ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นจุดขาย ภาพลักษณ์ที่สื่อออกไปยังบุคคลภายนอกก็คือ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเป็นมหาวิทยาลัยผู้นำด้านธุรกิจที่มีเทคโนโลยีในการเรียนสูง ดังนั้นนักศึกษาจึงมีความคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการตอบสนองในด้านนี้ในระดับที่สูง แต่เมื่อได้เข้ามาศึกษาแล้วพบว่า สิ่งที่ได้รับกลับไม่สามารถตอบสนองสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ จึงตัดสินใจว่าตนเองไม่พึงพอใจกับสิ่งนี้ แม้ว่าในความเป็นจริงปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีนั้นจะอยู่ในระดับที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้วก็ตาม

เมื่อพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องอาจารย์มีความรู้และประสบการณ์ในวิชาที่สอน เรื่องอาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่เหมาะสม และเรื่องกระตุ้นให้นักศึกษามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการเรียนรู้ นักศึกษามีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังในอาจารย์มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ให้สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย และนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในเรื่องอาจารย์มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในความเป็นครู และให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่

2. ด้านเนื้อหาหลักสูตร นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองและสังคมได้ นักศึกษามีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังในกิจกรรมที่ช่วยเสริมเนื้อหาในรายวิชาที่เรียน และนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในเนื้อหานำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริง ตรงกับความต้องการ

ของตลาดแรงงาน หลักสูตรมีความทันสมัย

3. ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องฝึกให้นักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ที่เป็นจริง สอนให้นักศึกษาเป็นผู้รอบรู้ และรู้จักปรับตัว นักศึกษามีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังในเรื่องฝึกให้นักศึกษารู้จักเรียนรู้ด้วยตัวเอง และสภาพการเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพนักศึกษา และนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังช่วยเสริมความมั่นใจในการนำเสนอผลงาน และการอภิปรายผล

4. ด้านการวัดและประเมินผล นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในเรื่องประเมินผลการเรียนด้วยความยุติธรรมและเมตตาธรรม มีระบบการแจ้งผลการเรียนที่ทันสมัย รวดเร็วต่อการรับรู้ และการวัดและประเมินผลตรงตามที่ได้แจ้งให้นักศึกษา และนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในเรื่องเกณฑ์ในการวัดและประเมินผลที่เหมาะสม สามารถสะท้อนผลการเรียนรู้ได้จริง เครื่องมือวัดผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียน การแจ้งเกรดรายวิชาทันตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

5. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในห้องสมุดมีหนังสือที่ทันสมัยให้ศึกษาค้นคว้า และห้องสมุดมีหนังสือเพื่อการค้นคว้าข้อมูลที่ครอบคลุมทุกด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจเท่ากับความคาดหวังในเรื่องสื่อ และอุปกรณ์การเรียนการสอนมีความทันสมัย สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนเพียงพอต่อการใช้งาน และนักศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังในเรื่องสื่อ และอุปกรณ์การเรียนการสอนใช้งานได้ดีตลอดเวลา

ปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาโทซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีการศึกษา ประเภทของหลักสูตร มหาวิทยาลัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และภูมิลำเนาที่ต่างกัน ส่งผลให้นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกันบางด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เกรดเฉลี่ยสะสมระดับปริญญาตรีที่ต่างกัน จะไม่ทำให้นักศึกษามีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณารด แสงมณี (2554: บทคัดย่อ) ที่การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังจากการเรียนในวิชาองค์การและการจัดการองค์การของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังพบว่า ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษามีความคาดหวังต่อรายวิชาแตกต่างกัน คือ ปัจจัยในเรื่องเพศ อายุ ชั้นปีที่เรียน และคณะที่สังกัด และงานวิจัยของคณะกรรมการดำเนินงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช (2555: บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ

สาขาวิชา และอาชีพ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านอาคารสถานที่ ด้านกลุ่มสัมพันธ์ และด้านการจัดการ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันไปตามลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา รวมทั้งสอดคล้องตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ที่กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจไว้ว่า พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีสิ่งเร้าจากภายนอกมากกว่าสิ่งเร้าภายใน เป็นกระบวนการที่ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความพึงพอใจของมนุษย์มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง และการคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านรูปแบบการเรียนการสอนในห้องเรียน ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับพิมพ์ชนก คันสนีย์ (2540: บทคัดย่อ) ที่ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค นั่นคือ ความพึงพอใจหรือ

ไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง และสุภารัตน์ เมืองโสภา (2553: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันโดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในระดับที่มาก แต่อย่างไรก็ตาม หากได้มีการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพที่มีในปัจจุบัน จะทำให้หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นหลักสูตรคุณภาพครอบคลุมทุกด้านยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีอย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรเพียงแค่จัดให้มีแต่ไม่ติดตามว่าสื่อและอุปกรณ์การเรียนเหล่านั้นใช้การได้ดีหรือไม่ ควรพิจารณาวิธีการวัดผลให้เหมาะสมกับรายวิชานั้น ๆ เช่น การใช้เกณฑ์การนำเสนอประเด็นและแสดงความคิดเห็นหน้าชั้นเรียน การสอบข้อเขียน การลงภาคสนามเพื่อศึกษาจากสถานการณ์จริง เป็นต้น

2. ควรจะส่งมอบนโยบายไปยังผู้ดูแลหลักสูตรให้อาจารย์ผู้สอนเน้นรูปแบบการสอนโดยให้นักศึกษาสามารถนำเสนอผลงานและอภิปรายผลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผลและน่าเชื่อถือ

3. ควรให้ความสำคัญกับคุณสมบัติเฉพาะทางของอาจารย์ผู้สอนอยู่เสมอ ไม่ควรเชื่ออาจารย์ด้วยคุณสมบัติที่อาจารย์ท่านนั้นมีมาแต่เดิม โดยไม่ได้มีพัฒนาตัวเองให้ทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการในปัจจุบัน

4. หากมีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร ในอนาคต ควรจะให้ความสำคัญของรายวิชาที่จะนำมาบรรจุในหลักสูตรว่ามีความทันสมัย ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริงกับภาคธุรกิจหรือไม่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย หลักสูตรอื่น เช่น หลักสูตรที่ศึกษาผ่านระบบ ONLINE เนื่องจากหลักสูตรดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะ เพื่อทราบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนักศึกษาต่อไป

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรตามเพิ่มเติม โดยศึกษาองค์ประกอบอื่นที่มีความสำคัญต่อหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา นอกเหนือจาก 5 ด้าน ที่ได้ศึกษาในวิจัยฉบับนี้แล้ว เช่น สังคมเพื่อนที่คาดหวัง กิจกรรมเสริมที่คาดหวัง เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จะ

ครอบคลุมความคาดหวังที่แท้จริงจากผู้ที่ตัดสินใจเข้าศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยมากขึ้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

4. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงาน/หน่วยงานที่มหابัณฑิตปฏิบัติงานที่มีต่อมหابัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บรรณานุกรม

- Arunasukrujee, Kanchana. 2003. **Satisfaction of Cooperative Members towards the Operation of Agricultural Cooperatives Chaiprakarn Limited. Chaiprakarn, Chiang Mai.** Chiang Mai: Faculty of Agriculture, Chiang Mai University. (in Thai).
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546. **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bee, C. C., and Kahle, L. R. 2006. **“Relationship Marketing in Sports: A Functional Approach.”** *Sport Marketing Quarterly* 15: 102-110.
- Chaipanya, Panida. 1998. **“Satisfaction of Farmers towards Mixed-Farming Activities under the Restructuring Project and Agricultural Production System in Chiang Rai.”** Master’s independent study, Graduate School, Chiang Mai University. (in Thai).
- ภณิดา ชัยปัญญา. 2541. **“ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.”** การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Chowivattana, Isaree. 2006. **“The Graduates’ Satisfaction with Undergraduate Program, School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce.”** *University of the Thai Chamber of Commerce Journal* 26, 1: 90-113. (in Thai).
- อิสริย์ โชวีวัฒนา. 2549. **“ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.”** *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย* 26, 1: 90-113.
- Jongjaisurathum, Salinee. 2011. **Student’ Satisfaction towards Instructional Management of Graduate Studies Program at Nakhon Si Thammarat Rajabhat University** [Online]. Available: http://dspace.nstru.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/1333?mode=full&submit__simple>Show+full+item+record (in Thai).
- สาลินี จงใจสุธรรม. 2554. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://dspace.nstru.ac.th:8080/>

- dspace/handle/123456789/1333?mode=full&submit__simple=Show+full+item+record
- Muangsoapa, Suparat. 2010. **The Expectations of Undergraduate Students of Instructional Management of Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi** [Online]. Available: <http://www.research.rmutt.ac.th/> (in Thai).
- สุภารัตน์ เมืองโสภา. 2553. **ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาระดับบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://www.research.rmutt.ac.th/>
- Pantavee, Viroon. 1999. **“Satisfaction of Public Service Agencies, Ministry of Interior in Mae Hong Son.”** Master’s thesis, Graduate School, Chiang Mai University. (in Thai).
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. **“ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- Petchuay, Somlak. 1997. **“The Expectations towards General Education Classes, Methods of Distance Learning of Workers in Industrial Rayong.”** Master’s thesis, Graduate School, Srinakharinwirot University Prasarnmit Campus. (in Thai).
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. 2540. **“ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิถีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัด**
- ระยอง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Ra-ob, Ma-ann. 2008. **Factors Affecting the Expectation for Further Study of Mathayomsuksa 6 Students in Islamic Private Schools Changwat Pattani** [Online]. Available: <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/6739/13/Chapter2.pdf> (in Thai).
- มะแอน ราโอบ. 2551. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการศึกษาต่อของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/6739/13/Chapter2.pdf>
- Ramkhamhaeng University, Nakhon Si Thammarat. Research Faculty. 2012. **Satisfaction of Students towards the Environment in Ramkhamhaeng University, Nakhon Si Thammarat** [Online]. Available: <http://www.nst.ru.ac.th/file/Research/Research55/Abstract.pdf> (in Thai).
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะกรรมการดำเนินงานวิจัย. 2555. **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดสภาพแวดล้อมภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://www.nst.ru.ac.th/file/Research/Research55/Abstract.pdf>

Saisombat, Saroj. 1991. **“Satisfaction towards the Work of High School Teachers, Department of Education Roi Ed.”** Master’s thesis, Graduate School, Srinakharinwirot University, Mahasarakham. (in Thai).

สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. **“ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.”** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

Sangmanee, Worrnart. 2011. **Learning Expectation towards Organization and Organizing Course of Undergraduate Students in King Mongkut’s Institute of Technology Ladkrabang** [Online]. Available: <http://www.amc.kmitl.ac.th/research/faculty/form/income/> (in Thai).

วรรณารถ แสงมณี. 2554. **ความคาดหวังจากการเรียนในวิชาองค์การและการจัดการองค์การของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://www.amc.kmitl.ac.th/research/faculty/form/income/> (in Thai).

Sansanee, Pimchanok. 1997. **Factors Determining the Quality of Service as Perceived by Consumers in Chiang Mai** [Online]. Available: http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/fulltext (in Thai).

พิมพ์ชนก คັນสนีย์. 2540. **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/fulltext



Ms. Jirat Pipatnarapong earned her Master of Science in Accounting and Financial Management from the University of San Diego, USA. She is currently working in School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce, teaching Intermediate Accounting and Managerial Accounting. Her main interest is in tax accounting and environmental accounting.