

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต

สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา)

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

THE STUDENT'S SATISFACTION TO BACHELOR PROGRAM IN
COMMUNICATION ARTS (BILINGUAL), FACULTY OF COMMUNICATION ARTS,

RAMBHAIR BARNI RAJABHAT UNIVERSITY

สันตุสิทธิ์ บวรวิษัฏระกุล, นิสกร ยินดีจันทร์, อังศุมาริน สุขย์รัตนโชค,
กริพัฒน์ แก้วธารนวัฒนา, จเร เกื้อนพวงแก้ว, ปฎิภาณ กิตตินันทวัฒน์,

ทอมมี เจนเสน, และ Mwangati Whenda-Bhose NG oli

Sandusit Brorewongtrakhul, Nisakorn Yingdeechan,

Aungsumarin Suchairatanachoke, Puripat kaewtathanawatthana,

Jaray Theunphuangkaew, Patipan Kittinanthawat,

Tommy Jensen, and Mwangati Whenda-Bhose NG oli

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

41 หมู่ 5 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จันทบุรี 22000

Faculty of Communication Arts, Rambhai Barni Rajabhat University

41 M.5 Tachang, Maung, Chanthaburi 22000

*Corresponding author Email: sandusit.13@gmail.com

(Received: May 1, 2020; Revised: May 22, 2020; Accepted: May 26, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิตสาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) โดยจำแนกตามเพศ และชั้นปีการศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 สาขานิเทศศาสตร์

(สองภาษา) ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 64 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) โดยรวมไม่แตกต่างกันและนักศึกษาชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต (สองภาษา)

Abstract

The objectives of this research were 1. to study satisfaction level toward Bachelor Program in Communications Arts (Bilingual) Faculty of Communication Arts Rambhai Barni Rajabhat University 2. to compare satisfaction level toward Bachelor Program in Communications Arts (Bilingual) classified by gender and education level. The sample were 64 students including 1-4 Program in Communications Arts (Bilingual) in the second semester of the academic year 2019. The questionnaire was used as the tool for data collection. The data was analyzed in term of frequency, percentage, means, standard deviation, T-test, One – way ANOVA, and Scheffe method.

The results from this research indicated as follows: 1. satisfaction level toward Bachelor Program in Communications Arts (Bilingual) was at the high level (Mean=4.42, S.D.=0.52) 2. students with different gender had no the different level in

satisfaction toward Bachelor Program in Communications Arts (Bilingual). Furthermore, students with different education level had the different level in satisfaction toward Furthermore with the statistical significance at .05 level.

Keywords: Satisfaction, Program in Communications Arts (Bilingual)

ที่มาและความสำคัญ

สภาพแวดล้อมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้นทำให้ทุกหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และที่สำคัญหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ต้องมีศักยภาพแข่งขันได้ โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาซึ่งปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นทั้งภาครัฐและเอกชนแต่ละสถาบันต้องมีปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้มีความพร้อมและทันสมัยต้องตอบสนองความต้องการของสังคมประกอบกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีการประเมินหลักสูตรโดยเฉพาะ ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา โดยจะประเมินความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา และตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับศึกษาแห่งชาติ รวมถึงข้อที่ 11 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้ายและบัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0 (คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา, 2558) ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) เป็นอีกสาขาหนึ่งของหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เปิดสอนในแขนงวิชาการสื่อสารการตลาดและการสื่อสารการท่องเที่ยว ได้เห็นความสำคัญถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏรำไพพรรณีซึ่งถือว่าผู้รับบริการจากการจัดการเรียนการสอนของสาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะทำให้เกิดการพัฒนาศึกษาแบบยั่งยืน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อนำความพึงพอใจหรืออุปสรรคต่าง ๆ นำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามเพศ และชั้นปีการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นซึ่งจะมีความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการ

ตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Kotler & Armstrong (2001) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือ ความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

จากการศึกษาผลการวิจัยของสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และ ไพวรรณ งามศรี (2555) พบว่า นิสิตของภาค วิชาการบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาค วิชาการบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และนิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาการบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิจัยของอารีรักษ์ มีแจ้ง (2557) พบว่า ภาพรวมนิสิตมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษานในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก เพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจขณะที่ชั้นปีส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิต

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ภาคเรียน

ที่ 2 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 64 คน (ระบบสารสนเทศกองบริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2562) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 64 คน คำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และชั้นปีการศึกษา จำนวนข้อคำถาม 2 ข้อ สร้างเป็นข้อคำถามลักษณะให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการร้องเรียนของนักศึกษา รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ ซึ่งมี 5 ระดับ คือระดับความคิดเห็นมากที่สุดไปย้งน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item of objective congruence index) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.75 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้ (Try-out) กับนักศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตร์สาขาการสื่อสารบูรณาการ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.85 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล (SPSS) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตร ได้แก่ เพศ โดยใช้การทดสอบ (T-test) สำหรับชั้นปีการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ตามวิธีของ Scheffe

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตร์บัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 64 คน (n=64) ประกอบด้วย เพศ และชั้นปีที่กำลังศึกษา

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	26	40.62
หญิง	38	59.37
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 1.1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา จำนวน 64 คน จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 59.37 เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.62

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ชั้นปีการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชั้นปีที่ 1	20	31.25
ชั้นปีที่ 2	18	28.12
ชั้นปีที่ 3	17	26.56
ชั้นปีที่ 4	9	14.06
รวม	64	100.0

จากตารางที่ 1.2 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา จำนวน 64 คน จำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ชั้นปีที่ 1 มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 28.12 และน้อยที่สุด เป็น ชั้นปีที่ 4 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 64 คน ($n=64$) ใน 5 ด้านประกอบด้วย ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการร้องเรียนของนักศึกษา

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตร 5 ด้าน

ความพึงพอใจต่อหลักสูตร	Mean	SD	แปลผล
ด้านหลักสูตร	4.31	0.79	มาก
ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.33	0.82	มาก
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	4.44	0.70	มาก
ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.62	0.59	มากที่สุด
ด้านการร้องเรียนของนักศึกษา	4.46	0.77	มาก
รวม	4.43	0.63	มาก

จากตารางที่ 2.1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา จำนวน 64 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และ ด้านการร้องเรียนของนักศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และน้อยที่สุด ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์(สองภาษา) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำแนกตามเพศ และชั้นปีการศึกษา

ตารางที่ 3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อหลักสูตร	นักศึกษาชาย		นักศึกษาหญิง		t	Sig
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านหลักสูตร	4.33	0.32	4.31	0.31	-0.102	0.910
ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ	4.33	0.34	4.44	0.40	-0.103	0.902
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	4.39	0.37	4.37	0.33	-0.568	0.475
ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.41	0.44	4.39	0.31	-0.689	0.423
ด้านการร้องเรียนของนักศึกษา	4.37	0.35	4.44	0.33	0.568	0.549
รวม	4.36	0.32	4.39	0.30	0.547	0.506

จากตารางที่ 3.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านการร้องเรียนของนักศึกษาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์ (สองภาษา) จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อหลักสูตร	แหล่ง ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	32	.774	.256	1.841	.123
	ภายในกลุ่ม	32	16.595	.130		
	รวม	64	16.595			
ด้านระบบอาจารย์ที่ ปรึกษาทางวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	34	.720	.270	1.623	.161
	ภายในกลุ่ม	30	19.312	.161		
	รวม	64	20.032			
ด้านกิจกรรมนักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	27	2.735	.875	5.317	.001
	ภายในกลุ่ม	37	15.623	.103		
	รวม	64	18.358			
ด้านสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	21	1.709	.501	2.445	.039
	ภายในกลุ่ม	43	21.358	.174		
	รวม	64	23.067			
ด้านการร้องเรียนของ นักศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	20	.743	.197	1.581	.234
	ภายในกลุ่ม	44	19.109	.108		
	รวม	64	18.852			

** p < .01 * p < .05

จากตารางที่ 3.2 นักศึกษาชั้นปีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านนักศึกษาระดับชั้นปีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้นักศึกษาระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านสิ่งสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffe นักศึกษาชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 กับชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1-4 มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่

อภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านการร้องเรียนของนักศึกษาและน้อยที่สุด ด้านหลักสูตร ด้านระบบอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และ ไพวรรณจาศรี (2555) ที่พบว่า นิสิตของภาค วิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อการบริการของภาค วิชาบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และนิสิตที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นักศึกษาชั้นปีการศึกษาต่างกั้มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) แตกต่างกั้กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนักศึกษาชั้นปีการศึกษาต่างกั้มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านกิจกรรมนักศึกษาแตกต่างกั้กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักศึกษาชั้นปีการศึกษาต่างกั้มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) ด้านสิ่งสนับสนุนแตกต่างกั้กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของอารีรักษ์ มีแจ้ง (2557) พบว่า ภาพรวมนิสิตมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก เพศและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ ขณะที่ชั้นปีส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิต

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. นนทบุรี: ภาพพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, กองบริการการศึกษา. (2562). *รายชื่อ นักศึกษา*. สืบค้น จาก <http://reg.rbru.ac.th/registrar2/student>
- ฐิตนันท์ อุดมสุข. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ประสพภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความ ช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- พวงผกา วรธนะปรกรณ์. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในบริการของกอง นโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2556*.
- นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา.

- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, และ ไพวรรณ เกาศรี. (2555). ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารวิจัยร่วมไพพรรณ*, 7(1), 80-87.
- อารีรักษ์ มีแจ้ง. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 6(3), 69-86.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Principles of Marketing*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. NY: Harper & Row.