

หัวข้อวิจัย	ความพึงพอใจต่อหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ดำเนินการวิจัย	อนงค์ ทองเรือง
หน่วยงาน	สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ปีการศึกษา	2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อีกทั้งยังเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปี และเกรดเฉลี่ยสะสม ผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันเกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา สถานศึกษา และสถานประกอบการต่อไป ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 362 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับและเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง 61.88 % มีมากกว่าเพศชาย และเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 มากที่สุด 33.70% รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 23.76 %

ตอนที่ 2 นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา (กิจกรรม) ด้านรับรู้ข่าวสาร และด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษายู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย รายด้านของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจโดยรวมเป็นรายด้านอยู่ในระดับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.24, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ด้านอาจารย์ผู้สอน ( $\bar{X}$  = 4.63, S.D.=0.61) ลำดับที่ 2 ด้านหลักสูตร ( $\bar{X}$  = 4.61, S.D.=0.62) ลำดับที่ 3 ด้านการจัดการเรียนการสอน ( $\bar{X}$  = 4.58, S.D.=0.64) และลำดับที่ 4 ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ( $\bar{X}$  = 4.57, S.D.=0.63) รองลงมาคือระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 ลำดับ ดังนี้ ลำดับที่

1 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา (กิจกรรม) ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.=0.79) และลำดับที่ 2 ด้านรับรู้ข่าวสาร ( $\bar{X}=4.36$ , S.D.=0.88) และท้ายสุดอยู่ในระดับน้อย คือด้านการจัดการห้องเรียนของนักศึกษา ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.60)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การจัดการเรียนการสอน หลักสูตรและการจัดการห้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ