



ความพึงพอใจหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา สาขาวิชา  
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
The satisfaction with the curriculum and complaint management of  
business Computer student, faculty of management science,  
Burirum university.

โดย  
อนงค์ ทองเรือง  
และคณะ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
พ.ศ. ๒๕๖๐  
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)





ความพึงพอใจหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา  
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

โดย

อนงค์ ทองเรือง

กุลกันยา ศรีสุข

พงษ์พัฒน์ สมใจ

นิธิโรจน์ ศุภกฤษฎสุวรรณกุล

ศธาวุฒิ จันบัวลา

ปิติวรรณ ฝ่ายโคกสูง

วณิชชา แผลงรักษา

เบญจมาศ เหมโพธิ์

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์)

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

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 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 และด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน 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 คือด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ( $\bar{X}=4.19$ , S.D.=0.60)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การจัดการเรียนการสอน หลักสูตรและการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ



**Topic** : The Satisfaction with Curriculum and Complaint Management of Business Computer Students, Faculty of Management Science, Burirum Rajabhat University

**Researcher** : Anong Thongreuang

**Faculty** : Business Computer, Faculty of Management Science, Burirum Rajabhat University

**Academic year:** 2016

#### ABSTRACT

The objectives of this research is studying the satisfaction with the learning efficiency of the curriculum and complaint management of business computer students, faculty of management science, Burirum Rajabhat University. The objectives of this research is also studying comparison the satisfaction level of the curriculum and complaint management of business computer students by using sex, university year, GPA to collect data. The result can be the way to develop the curriculum efficiency which is useful for the students, university and company. The researcher collects data from 362 students who are studying in business computer. The researcher got the information from the students 100 % which using questionnaire to collect data. The questionnaire is separated into two parts. The first part is general information and the second part is the satisfaction with the learning efficiency of the curriculum and complaint management of business computer students. There are eight components in second part: admission and student preparation, curriculum, teacher, learning, supporting and student development, information and complaint management of students. The percentage, mean and standard deviation are used in this research.

The result found that there is female 61.88 % who answered the questionnaire in the first part. There are the students who are studying in the first year 33.70% and the students who are studying in the third year 23.76%. The students who are studying in business computer have satisfaction with the curriculum and complaint management orderly as follow: admission and student preparation, curriculum, teacher, learning, supporting and student development, information and complaint management of students. The result found that the

satisfaction with the curriculum and complaint management of business computer students, faculty of management science, Burirum Rajabhat University is  $\bar{X}=4.24$  and  $S.D.=0.74$ . There are four components are in highest level of satisfaction: the satisfaction with the teacher ( $\bar{X}=4.63$ ,  $S.D.=0.61$ ), curriculum ( $\bar{X}=4.61$ ,  $S.D.=0.62$ ), learning ( $\bar{X}=4.58$ ,  $S.D.=0.64$ ), admission and student preparation ( $\bar{X}=4.57$ ,  $S.D.=0.63$ ). There are two components are in high level of satisfaction: supporting and student development ( $\bar{X}=4.44$ ,  $S.D.=0.79$ ) and information ( $\bar{X}=4.36$ ,  $S.D.=0.88$ ). The satisfaction which is in low satisfaction is the complaint management ( $\bar{X}=4.19$ ,  $S.D.=0.60$ ).

**Keywords:** The satisfaction, Learning, Curriculum, the complaint management of business computer students