

## ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ

### Factors Influencing Student Satisfaction with the Curriculum and Instructional Management System of the Faculty of Management Sciences

วัชราวดี นิรุติธรรมธา<sup>\*1</sup> วีระพล สุขสมบุญ<sup>1</sup> กวีกิจ แสงวงหา<sup>2</sup> และ ศุภกิตต์ รักสนิท<sup>2</sup>

Watcharawadee Nirutithammathara<sup>\*1</sup> Veerapol Suksomboon<sup>1</sup> Kaweeakit Sawangha<sup>2</sup> and Supakit Raksanit<sup>2</sup>

อาจารย์ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต<sup>\*1</sup>

Faculty Member, Business Computer Program, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University<sup>\*1</sup>

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ และ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต<sup>2</sup>

Undergraduate Students, Business Computer, Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University<sup>2</sup>

\*Corresponding author, e-mail: vatcharawadee.n@pkru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ และ 2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-4 ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 360 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชารวมทั้งสิ้น 15 สาขาวิชา จากนั้นดำเนินการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยวิธีแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.50$ ) โดยพึงพอใจในด้านความเป็นสากลสูงสุด ( $\bar{X} = 2.54$ ) รองลงมา คือ ด้านบริการสนับสนุน ( $\bar{X} = 2.52$ ) ด้านการเรียนการสอน และการอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ( $\bar{X} = 2.50$ ) ตามลำดับ และ 2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.45$ ) โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการบุคลากร และด้านการบริการสนับสนุนสูงที่สุด ( $\bar{X} = 2.52$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ( $\bar{X} = 2.49$ ) และด้านความเป็นสากล ( $\bar{X} = 2.49$ ) ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาได้มากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน คณะวิทยาการจัดการ การพัฒนาหลักสูตร

#### Abstract

This quantitative research aimed to investigate 1) the level of student satisfaction with the Instructional management system of the Faculty of Management Sciences, and 2) the level of opinions regarding factors affecting student satisfaction with the Instructional management system. The sample consisted of 360 undergraduate students in Years 1–4 from the Faculty of Management Sciences, Phuket Rajabhat University. The samples were selected using stratified random sampling based on the proportional distribution of students across 15 academic programs, followed by non-probability sampling. Data were collected using a questionnaire, and the data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results revealed that (1) students' overall satisfaction with Instructional management in the Faculty of Management Sciences was at a moderate level ( $\bar{X} = 2.50$ ). The highest level of satisfaction was found in the aspect of internationalization ( $\bar{X} = 2.54$ ), followed by support services ( $\bar{X} = 2.52$ ), and Instructional management as well as academic facilitation ( $\bar{X} = 2.50$ ), respectively. (2) The level of opinions toward factors affecting overall satisfaction with Instructional management in the Faculty of Management Sciences was at a low level ( $\bar{X} = 2.45$ ). The highest level of opinion was found in the factors related to personnel services and support services ( $\bar{X} = 2.52$ ), followed by academic facilities ( $\bar{X} = 2.49$ ) and internationalization ( $\bar{X} = 2.49$ ), respectively. The findings of this study can be used as guidelines for improving and developing the curriculum of the Faculty of Management Sciences in order to enhance the effectiveness of teaching and learning management and better respond to the needs of learners.

**Keywords:** Student Satisfaction, Instructional Management, Faculty of Management Sciences, Curriculum Development

## บทนำ

การพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการเรียนการสอนที่มีคุณภาพจะส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาและศักยภาพในการประกอบอาชีพในอนาคต โดยเฉพาะในสาขาวิชาบริหารธุรกิจซึ่งต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงานในโลกยุคดิจิทัล จากแนวคิดของ Reagan, & Leithwood (1974) ที่กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรควรคำนึงถึงปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับครู ครูถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการเรียนการสอน เพราะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติให้กับผู้เรียน การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในหลักสูตร การใช้เทคโนโลยีการสอน และวิธีการจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งครูยังมีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ให้แก่ นักศึกษา ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า นักศึกษาคาดหวังให้อาจารย์มีความเชี่ยวชาญในการผสมผสานเทคโนโลยีให้เข้ากับเทคนิคการสอนอย่างเหมาะสม และเน้นการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสื่อสาร ติดตามงาน และให้ข้อมูลย้อนกลับที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนรู้ และสามารถกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ และกลายเป็นทักษะที่จำเป็นมากกว่าความรู้ในตำราเพียงอย่างเดียว

2. ปัจจัยเกี่ยวกับหลักสูตร หลักสูตรเป็นกรอบทิศทางในการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน การออกแบบหลักสูตรที่ทันสมัย ยืดหยุ่น และเน้นการบูรณาการความรู้จากหลายสาขา จะช่วยพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ รวมทั้งควรมีการประเมินและปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า คณะวิทยาการจัดการเริ่มปรับโครงสร้างหลักสูตรให้มีความทันสมัยและยืดหยุ่น โดยลดบทเรียนในตัวของรายวิชาบรรยายลง และเพิ่มการบูรณาการการข้ามศาสตร์มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจจริง การประเมินและปรับปรุงหลักสูตรในปัจจุบันจึงทำขึ้นเพื่อรองรับพลวัตของเศรษฐกิจ โดยเป้าหมาย คือ การสร้างบัณฑิตที่ "ทำเป็น" และ "คิดได้" ทันทีที่จบการศึกษา

3. ปัจจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการจัดการศึกษา การส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการเรียนรู้ด้วยตนเอง จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่ยั่งยืน การจัดการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง และการเรียนรู้แบบโครงงาน ยังช่วยพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า ในปัจจุบันคุณภาพของกิจกรรมในห้องเรียน มีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการ การปฏิบัติจริง และการเรียนรู้แบบโครงงาน ซึ่งให้ผู้เรียนสามารถพัฒนา Soft Skills เช่น การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่งการนั่งฟังบรรยายเพียงอย่างเดียวไม่ตอบโจทย์ความพึงพอใจของนักศึกษายุคใหม่ที่ต้องการมีส่วนร่วมได้อีกต่อไป

4. ปัจจัยเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการเรียนรู้ จะส่งผลต่อคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนโดยตรง นอกจากนี้ ผู้บริหารยังควรมีวิสัยทัศน์ที่ทันสมัย ส่งเสริมการพัฒนาอาจารย์และนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพทางการศึกษาโดยรวมของคณะและสถาบัน ผู้บริหารสถาบันการศึกษายุคปัจจุบันต้องเผชิญกับโจทย์การบริหารทรัพยากรที่จำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า มีการเรียกร้องให้ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้แบบใหม่ (Co-working Space, ห้องเรียน Smart Classroom พื้นฐาน) รวมถึงการมีนโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอาจารย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการรองรับความเปลี่ยนแปลง และ ดูแลนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง

5. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวนักศึกษา นักศึกษาเป็นผู้รับผลโดยตรงจากการจัดการเรียนการสอน คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร แรงจูงใจในการเรียนรู้ และความรับผิดชอบต่อการศึกษา มีผลต่อความสำเร็จทางการเรียนอย่างมาก การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความเป็นมิตร การให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด และการจัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพ จะช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านความรู้และทักษะชีวิต ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า ด้านตัวนักศึกษาเองถือเป็นตัวแปรสำคัญ ในยุคปัจจุบันที่มีแหล่งความรู้รอบตัว ความท้าทายของนักศึกษาในปัจจุบัน คือ การสร้าง "วินัยในการเรียนรู้ด้วยตนเอง" นักศึกษาจะมีความขยันหมั่นเพียรและมีแรงจูงใจภายใน จะสามารถดึงศักยภาพจากระบบการศึกษาได้มากกว่า อย่างไรก็ตาม สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องสร้างระบบดูแลช่วยเหลือและให้คำปรึกษาที่เข้มแข็ง เพื่อประคับประคองให้นักศึกษามีความพร้อมทางด้านจิตใจและทักษะชีวิต ควบคู่ไปกับทักษะทางวิชาการ

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่คณะวิทยาการจัดการสามารถนำข้อมูลที่ได้มาในการวางแผนพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสม ความทันสมัย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาและตลาดแรงงานในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอน

### วิธีการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 3,526 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจะแบ่งตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาทั้ง 15 สาขา จากนั้นจะใช้การสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลผลตาม แนววิธีของ Likert Rating Scale โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ Likert (1961)

4.50 - 5.00	หมายความว่า	มีผลในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายความว่า	มีผลในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายความว่า	มีผลในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายความว่า	มีผลในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายความว่า	มีผลในระดับน้อยที่สุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ศึกษาเอกสารจากแหล่งทุติยภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจากหนังสือ วารสาร ผลงานวิจัยและอินเทอร์เน็ต

2) นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษามาออกแบบเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4 ตอน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา 3) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ และ 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีประสบการณ์พิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมและสมบูรณ์ การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เลือกเฉพาะข้อที่ได้ค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Rovinelli, & Hambleton (1977)

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างของงานวิจัย จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีของ Cronbach's Alpha เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ว่า ข้อความในแบบสอบถามควรมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไป (Cortina, 1993; Schmitt, 1996) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .83

### ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.7) มีอายุในช่วง 21-25 ปี (ร้อยละ 73.9) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 100.0) อยู่ในช่วงชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 28.6) อยู่ในสถานภาพนักศึกษาภาคปกติ (ร้อยละ 99.4) กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) (ร้อยละ 11.7)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการเรียนการสอน	2.50	1.140	ปานกลาง
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	2.47	1.105	น้อย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ	2.50	1.118	ปานกลาง
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย	2.45	1.110	น้อย
5. ด้านการบริการสนับสนุน	2.52	1.093	ปานกลาง
6. ด้านความเป็นสากล	2.54	1.183	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.50</b>	<b>1.120</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านความเป็นสากลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.54$ ) รองลงมา คือ ด้านการบริการสนับสนุน ( $\bar{X} = 2.52$ ) ด้านการเรียนการสอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ( $\bar{X} = 2.50$ ) ด้านการให้บริการของบุคลากร ( $\bar{X} = 2.47$ ) และด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 2.45$ ) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ด้านการเรียนการสอน	2.47	1.101	น้อย
2. ด้านการให้บริการของบุคลากร	2.52	1.123	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ	2.49	1.119	น้อย
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย	2.25	1.282	น้อย
5. ด้านการบริการสนับสนุน	2.52	1.114	ปานกลาง
6. ด้านความเป็นสากล	2.48	1.126	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.45</b>	<b>1.144</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีความสำคัญในระบบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านการบริการสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.52$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ ( $\bar{X} = 2.49$ ) ด้านความเป็นสากล ( $\bar{X} = 2.48$ ) ด้านการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 2.47$ ) และด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 2.25$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านการเรียนการสอน

ระดับความสำคัญด้านการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. อาจารย์ผู้สอนมีความตรงต่อเวลาในการดำเนินการเรียนการสอนทั้งในส่วนของการเริ่มต้นและการสิ้นสุดการสอน	2.54	1.101	ปานกลาง
2. อาจารย์ผู้สอนมีความรู้เพียงพอและทันสมัยต่อการถ่ายทอดบทเรียนให้แก่นักศึกษา	2.42	1.113	น้อย
3. อาจารย์อธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและเข้าใจง่ายเพียงใด	2.44	1.098	น้อย
4. อาจารย์มีการเตรียมเนื้อหาการสอนที่ดีเพียงใด	2.51	1.094	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.47</b>	<b>1.101</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย อาจารย์ผู้สอนมีความตรงต่อเวลาในการดำเนินการเรียนการสอน ทั้งในส่วนของการเริ่มต้นและการสิ้นสุดการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.54$ ) รองลงมา คือ อาจารย์มีการเตรียมเนื้อหาการสอนที่ดีเพียงใด ( $\bar{X} = 2.51$ ) อาจารย์อธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและเข้าใจง่ายเพียงใด ( $\bar{X} = 2.44$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ อาจารย์ผู้สอนมีความรู้เพียงพอและทันสมัยต่อการถ่ายทอดบทเรียนให้แก่นักศึกษา ( $\bar{X} = 2.42$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านการให้บริการของบุคลากร

ระดับความสำคัญด้านการให้บริการของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. การให้คำแนะนำนักศึกษา	2.43	1.137	น้อย
2. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลมหาวิทยาลัย	2.59	1.130	ปานกลาง
3. ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการเรียน	2.54	1.104	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.52</b>	<b>1.123</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.59$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการเรียน ( $\bar{X} = 2.54$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และการให้คำแนะนำนักศึกษา ( $\bar{X} = 2.43$ ) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางวิชาการ

ระดับความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางวิชาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. มีห้องเรียนเพียงพอ	2.56	1.128	ปานกลาง
2. ห้องสมุดเพียงพอต่อนักศึกษา	2.39	1.107	น้อย
3. สภาพแวดล้อมเหมาะแก่การเรียนรู้	2.52	1.124	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.49</b>	<b>1.119</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีห้องเรียนเพียงพอค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.56$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมเหมาะแก่การเรียนรู้ ( $\bar{X} = 2.52$ ) อยู่ในระดับปานกลาง และห้องสมุดเพียงพอต่อนักศึกษา ( $\bar{X} = 2.39$ ) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย

ระดับความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัย	2.28	1.298	น้อย
2. มีสาธารณูปโภคเพียงพอ	2.24	1.273	น้อย
3. มีสาธารณูปโภคถูกสุขลักษณะ	2.24	1.275	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.25</b>	<b>1.282</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานมหาวิทยาลัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับน้อย ความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.28$ ) รองลงมา คือ มีสาธารณูปโภคเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.24$ ) และด้านสาธารณูปโภคถูกสุขลักษณะ ( $\bar{X} = 2.24$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านการบริการสนับสนุน

ระดับความสำคัญด้านการบริการสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ความสะดวกในการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	2.57	1.122	ปานกลาง
2. มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ	2.43	1.110	น้อย
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการและช่วยเหลืออย่างเหมาะสม	2.56	1.111	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.52</b>	<b>1.114</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยด้านการบริการสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ความสะดวกในการใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลืออย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.56$ ) และ มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.43$ ) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญด้านความเป็นสากล

ระดับความสำคัญด้านความเป็นสากล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. มีอาจารย์จากต่างประเทศมาสอนเพียงพอต่อนักศึกษา	2.47	1.117	น้อย
2. มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ	2.51	1.120	ปานกลาง
3. อาจารย์สามารถในการถ่ายทอดความรู้ภาษาต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง	2.48	1.142	น้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.48</b>	<b>1.126</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นสากลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 2.51$ ) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ อาจารย์สามารถในการถ่ายทอดความรู้ภาษาต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 2.48$ ) และมีอาจารย์จากต่างประเทศมาสอนเพียงพอต่อนักศึกษา ( $\bar{X} = 2.47$ ) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ พบประเด็นที่น่าสนใจควรมานำอภิปรายผลดังนี้

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นสากล ( $\bar{X} = 2.48$ ) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษามีความพึงพอใจจากการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสวงหาความรู้ในด้านวัฒนธรรม ด้านภาษา และการได้รับความรู้ที่หลากหลายจากอาจารย์หลาย ๆ ชาติ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีประสบการณ์และความเข้าใจในความเป็นสากลที่มากยิ่งขึ้น และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้หลากหลายผ่านหลายมุมมอง หลากแนวคิด ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพิทม์ แสงงาม กานดา จันทรย์แย้ม และเกษตรชัย หิม (2568) ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นของสมรรถนะสากล แสดงให้เห็นว่า ด้านความเป็นสากล ด้านภาษา ความเข้าใจในความเป็นสากลที่มากยิ่งขึ้นซึ่งส่งผลอย่างมากต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alcoba, La-onsri, & La-onsri (2024) ซึ่งพบว่า การรับรู้ถึงความเป็นสากลของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจและประสบการณ์ของผู้เรียนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความเข้าใจในความเป็นสากลที่มากยิ่งขึ้น และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้หลากหลายผ่านหลายมุมมอง

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ” เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ พบประเด็นที่น่าสนใจควรมานำอภิปรายผลดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีความสำคัญในระบบการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ( $= 2.45$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของบุคลากร และด้านการบริการสนับสนุน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า นักศึกษามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสนับสนุนการศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่สถานศึกษามอบให้ไม่ว่าเป็นการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก หรือรวมไปถึงความทั่วถึงของการแจกจ่ายอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา โดยให้ความรู้สึกร่วมกันในด้านโอกาส และความเสมอภาคในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานศึกษาได้จัดเตรียมไว้ให้อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ปนิตา ดำรงสุขกุล (2566) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคณะนิติศาสตร์ แสดงให้เห็นว่า ด้านการบริการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก หรือรวมไปถึงความทั่วถึงของการแจกจ่ายอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongmak (2021) ได้ศึกษารูปแบบความตั้งใจในการใช้งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย พบว่า เมื่อมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความเสถียร และลดความซับซ้อนในการเข้าถึง จะช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดี ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีความตั้งใจในการใช้งานระบบบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการเป็นลำดับถัดไป กล่าวได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในความสะดวกสบายและความคล่องตัวในการเข้ารับการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการมีห้องเรียนที่ครบครันเพียงพอต่อการรองรับนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษา ความเพียงพอของสถานที่สำหรับการค้นคว้า เช่น ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ กฤษรัตน์ ศรีสว่าง, วศิน สุวรรณรัตน์ และจุมพล ชื่นจิตต์ศิริ (2567) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคณะนิติศาสตร์ แสดงให้เห็นว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ พื้นที่ฝึกปฏิบัติและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tewari, & Khan (2022) ได้ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเน้นมิติด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพหรือสิ่งที่จับต้องได้ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้เรียน ส่วนด้านการเรียนการสอนเป็นลำดับที่ 4 เป็นผลมาจากหลักสูตรวิชาการเรียนการสอนที่นำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบันมีความทันสมัยและมีผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเต็มที่และแม่นยำ มีความเข้มงวดมีกฎระเบียบให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเป็นผลให้นักศึกษาสามารถศึกษาความรู้ได้อย่างเต็มที่โดยไม่รู้สึกรบกวนใจใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวีรัตน์

อัชกรกาญจน์ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอน แสดงให้เห็นว่า ด้านการเรียนการสอน ผู้สอน การเข้าใจในเนื้อหาของผู้สอน และวิธีการสอน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งสิ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pham, Lai, & Le (2023) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพผู้สอน และเนื้อหาหลักสูตรที่มีต่อ

ความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า สมรรถนะ และความเชี่ยวชาญของผู้สอน เป็นปัจจัยหลักที่สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้เรียน โดยเฉพาะเมื่อผู้สอน สามารถเชื่อมโยง เนื้อหาที่ทันสมัย ทำให้สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากรมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการการจัดการรองลงมา ซึ่งสามารถบ่งบอกได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษามีผลมาจากการเข้าถึงข้อมูลทางวิชาการที่สะดวกง่ายดาย การได้รับความช่วยเหลือและการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาอย่างทั่วถึงรวดเร็วและมีความแม่นยำ และยังรวมไปถึงการให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักศึกษาทั้งในเรื่องการศึกษาและแนวทางการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคตอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Dau Ba Thin, Le Anh Tuan, & Nguyen Thi Loan (2024) ได้ศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านการให้บริการของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากรการฝึกอบรม การประเมินผล และกิจกรรมเสริมต่าง ๆ ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากรมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยหากบุคลากรให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว จะส่งผลให้นักศึกษามีระดับความพึงพอใจได้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Dhaafri, & Al-Swidi (2022) ได้ศึกษาผลกระทบของการจัดการคุณภาพโดยรวมต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า การนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ โดยเฉพาะในด้านการมุ่งเน้นที่นักศึกษาและการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักศึกษาโดยงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า การที่บุคลากรมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการและสามารถให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำในการแก้ไขปัญหา จะสร้างความเชื่อมั่นและประสบการณ์ที่ดีให้กับนักศึกษา

ปัจจัยด้านการบริการสนับสนุน มีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาเป็นอันดับที่สองรองจากระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร โดยบ่งบอกได้ว่าคณะวิทยาการการจัดการมีระบบในการบริการที่ดีโดยมีการให้ข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา แต่ยังคงต้องพัฒนาในด้านความถูกต้องของข้อมูล และความผิดพลาด ซึ่งพบว่า นักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้รับการบริการสนับสนุนซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ โดยการให้บริการข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้องเป็นตัวแปรที่ส่งผลสูงสุดและยังชี้ให้เห็นว่า บริการทางด้านการสนับสนุนเป็นบทบาทที่มีผลสำคัญต่อการเรียนรู้ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Nguyen Tan Luong, & Nguyen Ngoc Thong (2021) ได้ศึกษา เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยจัดให้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริการสนับสนุนมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยหากมหาวิทยาลัยสามารถให้การบริการสนับสนุนนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีอุปกรณ์รองรับอย่างครบครันและมีคุณภาพ นับเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ นักศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongmak (2021) ได้ศึกษารูปแบบความตั้งใจในการใช้งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารสนเทศและการให้บริการข้อมูลสนับสนุนที่มีความถูกต้องแม่นยำ และเข้าถึงได้ง่าย เป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยลดความกังวลและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weerasinghe, & Lalitha (2022) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า การมีหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายทะเบียน หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาที่สามารถสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และที่สำคัญ คือ ต้องสามารถลดความผิดพลาดในกระบวนการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ มีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษา โดยแสดงให้เห็นถึงความต้องการของนักศึกษาในด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรและครอบคลุม รวมไปถึงการเข้าร่วมการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้นอกชั่วโมงเรียน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยตามแบบจำลองทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า “คุณภาพของการสอน” และ “สภาพแวดล้อมรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก” เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและทันสมัยจะช่วยสร้างแรงจูงใจต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Rui Xian Huang, & Lai (2024) ได้ศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยมีสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรและครอบคลุม การมีเว็บไซต์ที่สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ จะมีผลให้นักศึกษามีระดับความพึงพอใจที่มากขึ้นอีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tewari, & Khan (2022) ได้ศึกษา ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า ความทันสมัยของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐาน ที่จำเป็นอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลและส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด

และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silva, Oliveira, & Sousa (2023) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี รวมถึงพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการเรียนและสร้างบรรยากาศทางวิชาการเชิงบวก ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายความพึงพอใจของนักศึกษา

ปัจจัยด้านการเรียนการสอน มีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่รองลงมา โดยเห็นสมควรว่า เนื้อหาวิชาควรจัดขึ้นให้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีระยะเวลาการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมโดยไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และควรมีการจัดลำดับเนื้อหาของรายวิชาที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสามารถเข้าใจได้ง่ายซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา มีการเน้นย้ำว่าการเรียนการสอนที่ดีควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม และส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ ซึ่งส่งผลช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่อง และลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปานทิพย์ ผ่องอักษร (2561) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการเรียนการสอน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการเรียนการสอน มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักศึกษา โดยมีอาจารย์ที่ให้ความรู้ตามหลักสูตรความเข้าใจของอาจารย์ที่มีต่อหลักสูตร ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักศึกษามากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saeed, Arif, & Iqbal (2023) ได้ศึกษา ผลกระทบของคุณภาพการสอน และหลักสูตรต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่า คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะวิธีการสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนาหลักสูตรที่ทันสมัยให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักศึกษาเกิดการรับรู้ถึงความคุ้มค่า และมีความสุขกับการเรียนรู้

## สรุป

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการเรียนการสอนของคณะวิทยาการจัดการ โดยมีด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นสากลแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทักษะภาษา และการเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมระหว่างประเทศ รองลงมา คือ ด้านการบริการสนับสนุน และด้านการเรียนการสอน ซึ่งสะท้อนว่า คณะสามารถจัดการเรียนการสอนและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคลากรและการบริการสนับสนุนสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้สอนหรือเนื้อหาหลักสูตรเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงระบบการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ คณะวิทยาการจัดการควรมุ่งพัฒนาในทุกด้านอย่างสมดุล โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพการบริการบุคลากร และเทคโนโลยีการศึกษา ด้านความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรควรได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล รวมถึงควรเพิ่มกิจกรรมเชิงปฏิบัติ การเรียนรู้นอกห้องเรียน และการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง

## ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านการเรียนการสอนส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ควรปรับปรุงวิธีสอน และหลักสูตร โดยเน้นความคิดสร้างสรรค์ และเนื้อหาที่ทันสมัยเพื่อให้ประยุกต์ใช้ได้จริง
2. ควรพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมและมีทักษะการแก้ปัญหา เพื่อสร้างความพึงพอใจและช่วยเหลือมหาวิทยาลัยและนักศึกษาได้
3. ความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่เรียนเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของนักศึกษา และช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้มากขึ้น
4. คณะวิทยาการจัดการควรส่งเสริมกิจกรรมและหลักสูตรที่พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างกว้างขวางและรอบด้าน
5. คณะวิทยาการจัดการควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสาธารณูปโภค สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ที่มีความเสถียรและครอบคลุม เว็บไซต์ที่สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลได้ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา เพื่อความสะดวกและสามารถเข้าถึงข้อมูลและเนื้อหาได้อย่างง่ายดาย เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาค้นคว้าและองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อด้านโครงสร้างพื้นฐานในมหาวิทยาลัย
2. ศึกษาค้นคว้าเชิงลึกเพิ่มเติมในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาให้ตรงจุดมากขึ้น
3. ศึกษาค้นคว้าเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาในแต่ละชั้นปีหรือสาขาวิชา เพื่อให้เห็นความแตกต่างของความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลาย และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงหลักสูตรหรือการบริการได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมาย

## เอกสารอ้างอิง

- กิตติปัทม์ แสงงาม กานดา จันทร์แย้ม และเกษตรชัย ทิม. (2568). การศึกษาความต้องการจำเป็นของสมรรถนะสากลสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกด้านสังคมศาสตร์ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจากการรับรู้ของนักศึกษาปริญญาเอก. จังหวัดสงขลา *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 20(2), 65-74.
- กฤษรัตน์ ศรีสว่าง วศิน สุวรรณรัตน์ และจุมพล ชื่นจิตต์ศิริ. (2567). ความพึงพอใจและความผูกพันของนักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิตปีการศึกษา 2565 ที่มีต่อคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. จังหวัดสงขลา *วารสารวิชาการนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 12(1), 1-12.
- ปานทิพย์ ผ่องอักษร. (2561). ผลของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เสริมการเรียนรู้เรื่องการดูแลตนเองต่อผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ความมั่นใจและความพึงพอใจของนักศึกษา. จังหวัดกรุงเทพฯ *วารสารพยาบาลทหารบก*, 19(2), 47-54.
- ปณิดา ดำรงสุสกุล. (2566). การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมระหว่างมหาวิทยาลัยคู่เทียบ. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 34(3), 149-164.
- สุรรัตน์ อักษรกาญจน์. (2568). การเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์และรูปแบบออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 12(1), 165-194.
- Al-Dhaafri, H., & Al-Swidi, A. (2022). The impact of total quality management on student satisfaction in higher education. *The TQM Journal*, 34(3), 567-586.
- Alcoba, R. C., La-onsri, W., & La-onsri, W. (2024). Same same or different?: Comparing perceived internationalization, experiences and satisfaction of domestic and international tertiary students in Thailand. *Community and Social Development Journal*, 25(2), 49-63.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Dau Ba Thin, Le Anh Tuan, Nguyen Thi Loan. (2024). Students' satisfaction with educational service quality in Vietnamese universities. *Journal of Educational Management and Practice*, 12(2), 45-58.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Nguyen Tan Luong., & Nguyen Ngoc Thong. (2021). Factors affecting student satisfaction in higher education: Evidence from Vietnam. *Asian Journal of Education and Training*, 6(2), 200-210.
- Pham, H. H., Lai, S. L., & Le, A. V. (2023). The influence of lecturer quality and program content on student satisfaction in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(1), 205-220.
- Reagan, T., & Leithwood, K. (1974). *Curriculum Development and Teacher Education: Toward a model for effective teaching and learning*. Toronto: Ontario Institute for Studies in Education.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Rui Xian Huang., & P. C. Lai. (2024). A study on factors influencing student satisfaction in universities based on the customer satisfaction model. *International Journal of Educational Research*, 118, 102-113.
- Saeed, I., Arif, S., & Iqbal, M. (2023). Impact of teaching quality and curriculum on student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 31(2), 245-260.



- Schmitt, N. (1996). Uses and abuses of coefficient alpha. *Psychological Assessment*, 8(4), 350–353.
- Silva, P., Oliveira, M., & Sousa, B. (2023). Determinants of student satisfaction in higher education: The role of service quality. *Education Sciences*, 13(2), 1-15.
- Tewari, S., & Khan, I. A. (2023). Identifying the determinants of student satisfaction in higher education: A focus on service quality dimensions. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(3), 830-848.
- Thongmak, M. (2021). A model of user intention to use university websites. *Education and Information Technologies*, 26, 5591–5626.
- Weerasinghe, I. M. S., & Lalitha, R. (2022). Service quality and student satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 36(4), 589-604.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.