

การศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวของ  
นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและ  
บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

The study of satisfaction and attitude toward travel agency management of  
the first year and the second year student of Bachelor of Arts, Tourism and  
hospitality industry program, Suan Dusit Rajabhut University, Trang center.

ธนวิทย์ เพียรดี<sup>1\*</sup>

Thanawit Piandee<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

<sup>1</sup> Thanawit Piandee, Lecturer of Tourism and hospitality industry program,  
School of Tourism and Hospitality, Suan Dusit Rajabhut University, Trang center.

\* Corresponding author, E-mail: balljolie@hotmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทน  
ธุรกิจการท่องเที่ยวของนักศึกษา 2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการ  
ท่องเที่ยวของนักศึกษา และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษา  
กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลป ศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง โดยการวิจัยได้ใช้  
แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และการสังเกต ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40  
คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่า  
ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า  
(1) นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุระหว่าง 18 – 21 ปี ร้อยละ 70.8 และมีระดับ  
การศึกษาก่อนเข้ามหาวิทยาลัยในระดับมัธยมปลายร้อยละ 67.5 (2) ความพึงพอใจที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการ  
ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจด้าน  
อาจารย์สูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือด้านเนื้อหาทฤษฎีและกิจกรรมการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.41 และด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (3) ทัศนคติที่มีต่อวิชาการ



จัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยมีความเห็นด้วย คือ นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอกสถานที่สูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ นักศึกษามีความต้องการเรียนในวิชานี้เพื่อต่อยอดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และรองลงมาคือ นักศึกษาคาดหวังว่าวิชานี้สามารถเป็นพื้นฐานในการเรียนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และนักศึกษสามารถสร้างสรรค์สื่อต่าง ๆ ในการนำเสนอรายงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (4) จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน (5) จากผลการสัมภาษณ์ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจและทัศนคติอยู่ในระดับมาก (6) จากผลการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาทั้งในห้องเรียนและนอกสถานที่ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ทัศนคติ, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, วิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

### Abstract

This paper has the following objectives: 1. to study the satisfaction and attitudes in the subject of travel agencies management, 2. to study achievement of students in the travel agencies management and 3. To study the relationship between satisfaction and attitudes of students and achievement of students in the 1<sup>st</sup> year and the 2<sup>nd</sup> of Bachelor of Arts, major in Tourism and hospitality industry Suan Dusit Rajabut University, Trang campus by the researchers used questionnaires, the unstructured interview and observation to collect data on a sample of 40 patients were analyzed using descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. Determine the relationship between the data on student achievement by using the Pearson correlation. The results showed that: (1) Most of the students are female representing 58.3 percent, Age between 18 - 21 years old is 70.8 percent and has high school education before entering the university, 67.5 percent (2) the satisfaction found that in the overall, the high level average of 4.37, with the highest satisfaction of teachers. A mean of 4.44, followed by the course content and teaching. Average of 4.41 and the media, and supporting teaching. A mean of 4.26 (3) Attitudes toward Tourism Management Agency found that overall attitude was great. Average of 4.38 with a commentary by. The students are engaged in learning activities both on and off the highest



location. A mean of 4.62, followed by the student to learn in this course to expand the teaching of tourism services and products. Average of 4.58 and was a minor. Students expect that this course can be the basis for studying the tourism and service industries. And students can create media in the process. Average 4.45 (4) of the test, the relationship between satisfaction and attitudes toward academic handling of tourism. The achievement of the students found no relationship (5) of the interview, satisfaction and attitudes toward academic handling of tourism found that overall satisfaction and attitude was high (6.) from observing the behavior of students in the classroom and outside. Found that in the overall level

**Keywords:** Satisfaction, Attitude, Achievement, Travel Agency Management

## บทนำ

เนื่องจากรายวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว เป็นรายวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง วิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวเป็นรากฐานที่สำคัญต่อการศึกษาวิชาเฉพาะของสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไป แต่การเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง ในปัจจุบันยังไม่ได้ประสิทธิภาพสูงสุดมากเท่าที่ควร ดังนั้นทำให้เป็นอุปสรรคต่อการศึกษาในวิชาอื่นๆในด้านนี้ และอาจมีผลต่อคุณภาพการศึกษา มาตรฐานการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติในอนาคต

ปัจจุบันหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จึงมีการจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นรายวิชาที่นักศึกษาทุกคนที่เรียนในหลักสูตรนี้ต้องศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไป ทำให้นักศึกษาต้องทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับรายวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวจึงทำให้นักศึกษาต้องเอาใจใส่ในการเรียนกับรายวิชานี้

เนื่องด้วยกระบวนการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีเปิดโอกาสให้นักศึกษามีความเป็นอิสระในการเรียน และมีความรับผิดชอบตนเองมาก ซึ่งแตกต่างจากการเรียนการสอนในโรงเรียนมัธยมที่มีครูประจำชั้นและครูผู้สอนคอยกำกับและดูแลนักเรียน ดังนั้นทำให้นักศึกษาอาจขาดการเอาใจใส่ดูแลกระบวนการเรียนของตนเอง และมีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนการสอนวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว และเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนวิชาวิชาการจัดการ



ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อค้นหาปัญหาที่นักศึกษาประสบในการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว นั้น ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนจึงได้จัดทำวิจัยในชั้นเรียนที่สามารถศึกษาถึงปัญหาเบื้องต้นของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ด้วยการศึกษาคความพึงพอใจและทัศนคติต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวว่าส่งผลในด้านใดบ้างต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง จากความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษากับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จรรยา ทองถาวร (2536) ได้กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุปเนื่อความมาจากแนวคิดของ Abraham Maslow (1943) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- (1) ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
- (2) ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
- (3) ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
- (4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น
- (5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน



โยธิน ศันสนยุทธ (2546) ได้กล่าวว่า เครื่องมือการวัดความพึงพอใจ คือ การจะค้นหาว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ วิธีที่ง่ายที่สุด คือ การถาม ซึ่งการศึกษาในระยะหลัง ๆ มักใช้แบบสอบถาม ที่ใช้มาตราส่วนประมาณการค่าตามส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert Scales)

(1) วิธีสังเกต เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกอย่างมีแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีเก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน แต่วิธีการนี้เหมาะกับการศึกษาบางกรณีเท่านั้น

(2) วิธีการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยออกไปสอบถามโดยการใชแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และเอกสารต่าง ๆ กับบุคคลนั้น ๆ โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

(3) วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้จะใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีข้อความคำถามอธิบายไว้อย่างเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ตอบคำถามทุกคนตอบคำถามเป็นแบบแผนเดียวกัน มักจะใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก ๆ ดังนั้นวิธีนี้นับเป็นวิธีที่ยอมรับใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติ ซึ่งวิธีที่ใช้ในปัจจุบัน คือ มาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scales) ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้หรือท่าทีของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะนำไปตามทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ทัศนคติไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล (นิรันดร ทัพไชย, 2545)

ทัศนคติเป็นความรู้สึกและการแสดงออกต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้แก่ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์และสถานที่ ในลักษณะของการชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบ ทัศนคติเป็นผลของความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าใด ๆ อย่างแรงกล้า (ศักดิ์สกุล ศุภกฤตอนันต์, 2549)

เนื่องจากทัศนคติมีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลอย่างมาก การวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะความโน้มเอียงในการแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรม บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความเป็นจริงเพราะเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อเรื่องใดนั้นหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา หรือการเขียนก็ตาม บุคคลจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมของสภาพการณ์ทางสังคม (ชนาธิป จันทร์โสม, 2538)



### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Carroll (1963) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีต่อระดับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน โดยการนำเอาครู นักเรียน และหลักสูตรมาเป็นองค์ที่สำคัญ โดยเชื่อว่าเวลาและคุณภาพของการสอนมีอิทธิพลโดยตรงต่อปริมาณความรู้ที่นักเรียนจะได้รับ

สุวรรณมาลี นาคเสน (2544) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนี้มีปัจจัยและองค์ประกอบหลายประการ คือ ทางด้านตัวนักเรียน ได้แก่ ด้านสติปัญญา อารมณ์ ความสนใจ เจตคติต่อการเรียน ด้านตัวครู ได้แก่ คุณภาพของครู การจัดระบบ การบริหาร ทางด้านสังคม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจและสังคมของครอบครัวของนักเรียน เป็นต้น

พรพรหม อัตตวัฒนากุล (2547) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบหลายประการที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เช่น ตัวนักเรียน สภาพแวดล้อม ครอบครัว และที่สำคัญคือ การสอนของครู

พรพจน์ เพ็ชรทวีพรเดช (2547) สรุปว่า ความหมายของพฤติกรรมการเรียน หมายถึง การกระทำกิจกรรม การตอบสนอง ปฏิกริยา หรือวิธีการและเทคนิคในการเรียนของนักเรียน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ ให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดในวิชาต่าง ๆ โดยมีการแสดงออกอย่างสม่ำเสมอด้วยความพึงพอใจ และมานะพยายามที่จะพัฒนาการเรียนให้ดีขึ้นโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

#### ตัวแปรต้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ที่เรียนในรายวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาก่อนเข้ามหาวิทยาลัย

#### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิด



## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 25 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 15 คน รวม 40 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัย 2 วิธี คือ วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวของนักศึกษา และนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อมูลของความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษากลุ่มนี้ว่ามีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นอย่างไร

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยมีข้อมูลที่เก็บรวบรวมดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสังเกตพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวของนักศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสังเกตจะทำการเก็บข้อมูลในระหว่างนักศึกษาออกทัศนศึกษานอกสถานที่ และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์หลังจากนักศึกษาออกทัศนศึกษาที่ และนำวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาจากหนังสือ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ทัศนคติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวของนักศึกษา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบรูปตารางพร้อมคำอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1. ค่าสถิติร้อยละ ใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ และระดับการศึกษา ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย) 2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษา และ 3. ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้อธิบายการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือผลการวัด 2 ชุด คือ 1. ความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษา และ 2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา



**ผลการวิจัย**

**ตารางที่ 1** ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวและบริการ ที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ด้านอาจารย์	4.44	0.29	มาก
ด้านเนื้อหารายวิชาและกิจกรรมการเรียนการสอน	4.41	0.35	มาก
ด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	4.26	0.34	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ในอยู่ในระดับมาก ด้านที่นักศึกษามีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านอาจารย์ รองลงมาได้แก่ ด้านเนื้อหารายวิชาและกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

**ตารางที่ 2** ทักษะคิของนักศึกษาชั้นปีที่1 และปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
และบริการ ที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว

ทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. นักศึกษาคาดหวังว่าวิชานี้สามารถเป็นพื้นฐานในการเรียนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	4.45	0.50	มาก
2. นักศึกษามีความต้องการเรียนในวิชานี้เพื่อต่อยอดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ	4.58	0.50	มากที่สุด
3. นักศึกษาเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ เช่น การบ้าน งานเดี่ยว งานกลุ่ม รายงาน	4.25	0.53	มาก
4. นักศึกษาสามารถเรียนรู้ทฤษฎีในการเรียนของวิชานี้ได้	4.20	0.50	มาก
5. นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปฝึกปฏิบัติในการเรียนนอกสถานที่ได้	4.33	0.56	มาก
6. นักศึกษาสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการฝึกประสบการณ์	4.33	0.56	มาก





7. นักศึกษาสามารถสร้างสรรค์สื่อต่าง ๆ ในการนำเสนอรายงาน	4.45	0.50	มาก
8. นักศึกษาสามารถมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมห้องในการเรียนทั้งในและนอกสถานที่	4.33	0.48	มาก
9. นักศึกษาสามารถนำคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.20	0.50	มาก
10. นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอกสถานที่	4.62	0.49	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.38</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษา มีทัศนคติในระดับสูงที่สุด ได้แก่ นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอกสถานที่ มีความเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ นักศึกษาที่มีความต้องการเรียนในวิชานี้เพื่อต่อยอดการเรียนการสอน ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความเห็นด้วยมาก และนักศึกษาคาดหวังว่าวิชานี้สามารถเป็น พื้นฐานในการเรียนด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความเห็นด้วยมาก

**ตารางที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการ ท่องเที่ยว กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

สหสัมพันธ์	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	
	Pearson Correlation	P-value
ความพึงพอใจ	.167	.435
ทัศนคติ	.073	.735

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจการ ท่องเที่ยว กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา



## สรุปผล

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุระหว่าง 18 – 21 ปี ร้อยละ 70.8 และมีระดับก่อนเข้ามหาวิทยาลัยในระดับมัธยมปลาย ร้อยละ 79.2
2. จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมนักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจด้านอาจารย์ สูงที่สุด
3. จากผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม นักศึกษามีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38
4. จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. จากผลการสัมภาษณ์ความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีความพึงพอใจและทัศนคติอยู่ในระดับมาก
6. จากผลการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาทั้งในห้องเรียนและนอกสถานที่ พบว่า ในภาพรวม นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผล

1. ในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติของนักศึกษายู่ในระดับมาก และไม่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือสภาพการณ์ที่มาจากการปฏิบัติจริงและเป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ อยู่ในระดับความสำเร็จที่ต้องการ และตอบสนองความต้องการของบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยแยกเป็น 2 ประเด็น คือ การสัมภาษณ์นักศึกษา และการสังเกตพฤติกรรมนักศึกษา ดังนี้
  - 2.1 การสัมภาษณ์นักศึกษา (1) ด้านอาจารย์ พบว่า นักศึกษามีความต้องการให้อาจารย์ชี้แจงเรื่องเอกสารหรือหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอน อาจารย์ควรสอนเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมในวิชาชีพ อาจารย์ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ถวิล ธาราโรจน์ (2536) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจในการวัดความรู้สึกหรือการวัดทัศนคติ คือ การวัดในลักษณะของทิศทาง คือทางบวกและทาง



ลบ (2) ด้านเนื้อหาทฤษฎีและกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษาเห็นว่ารายวิชานี้เป็นพื้นฐานของวิชาอื่นๆ ในหลักสูตร สามารถบูรณาการกับรายวิชาอื่นๆได้ ต้องการทราบการประเมินผลที่ชัดเจน และมีกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อฝึกปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับ นิรันดร ทัพไชย (2545) ซึ่งกล่าวว่า ทศคนคตินั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความรู้ความเข้าใจ 2. ความรู้สึกที่แต่ละบุคคล และ 3. แนวโน้มพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา และ (3) ด้านสื่อและสิ่งสนับสนุนทางการเรียน พบว่า นักศึกษามีความต้องการเอกสารประกอบการเรียน หรือหนังสือ นักศึกษาต้องการสื่อประกอบการเรียนการสอนที่ทันสมัย และนักศึกษาต้องการอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Abraham Maslow (1943) ซึ่งกล่าวว่า ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น และแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา

2.2 การสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในห้องเรียน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้น มีความพยายาม และมีความตั้งใจเรียน เพื่อการได้มาซึ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ วรรณวิภา และคณะ (2553) ซึ่งกล่าวว่า การทดสอบ (Testing) เป็นกระบวนการทางการวัดผลการศึกษาที่ทำให้ทราบคุณลักษณะด้านความสามารถทางสมองของผู้เรียน ซึ่งเน้นพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัยเป็นหลัก และนอกสถานที่ พบว่า นักศึกษามีความต้องการออกไปนอกสถานที่เพื่อได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการฝึกประสบการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

### เอกสารอ้างอิง

- จรูญ ทองถาวร. (2536). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด.
- วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนาธิป จันทร์โสม. (2538). ทศคนคติของชาวจ.อุบลราชธานีต่อข้อเสนอโครงการการจัดทำวัดสุสัยลักษณะตัวแทนเอกลักษณ์ของจ.อุบลราชธานี. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิรันดร ทัพไชย. (2545). กลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



- พรพจน์ เพ็ชรทวีพรเดช. (2547). ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ  
นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
พรพรหม อัดตวัฒน์กุล. 2547. ผลการใช้แบบฝึกทักษะการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์เรื่อง การประยุกต์ของ  
สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. สารนิพนธ์ กศม.(การมัธยมศึกษา).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2530). มนุษย์สัมพันธ์: จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริม  
วิชาการ.
- วรรณวิภา จัตุชัย, อารมณ อุตภาพ, จรูญ เฉลิมทอง, สุกฤษฏี วงแวงน้อย, และจิราพร รอดพ่วง. (2553).  
การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศักดิ์สกุล ศุกฤตอนันต์. (2549). ทักษะคิดต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังเกิดสึนามิใน 6  
จังหวัดชายทะเลอันดามัน. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย;มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวรรณมาลี นาคเสน. 2544. การพัฒนาชุดการเรียนคณิตศาสตร์โดยใช้รูปแบบการสอน Group  
Investigation เรื่อง “วงกลม” ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. ปรินญาณิพนธ์ กศม.  
(การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
สาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Abraham Maslow. Maslow's hierarchy of needs, USA. [online]. 1943. [cited 2010 April 5].  
Available from: [http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's\\_hierarchy\\_of\\_needs](http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow's_hierarchy_of_needs)  
<http://www.banprak-nfe.com/webboard/index.php?topic=175.0>
- Carroll, John B. (1963. May). A Model of School Learning. Teacher College Record.  
64(4): 723-733.