

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันนี้การให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการประกอบกิจการในทุกๆ ด้าน เพราะการบริการที่ดีสามารถบ่งบอกถึงศักยภาพของหน่วยงานหรือสถานประกอบการว่ามีคุณภาพ มีความพร้อม และมีความใส่ใจในการให้บริการมากขึ้นเพียงใด ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลที่ได้จากการวัดความพึงพอใจในการรับบริการสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการให้ได้มากที่สุด

การให้บริการภายในมหาวิทยาลัยจึงเป็นอีกการบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักศึกษา เพราะถือได้ว่าเป็นการบริการที่ใกล้ชิดกับนักศึกษามากที่สุด มีความจำเป็นและเอื้อประโยชน์ในการสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษาทุกคน ซึ่งการให้บริการภายในมหาวิทยาลัยมีหลายด้าน เช่น การให้บริการห้องสมุด การให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การให้บริการงานวิชาการ ฯลฯ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการศึกษาถึงการให้บริการภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยศึกษาถึงการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบัน จำแนกออกเป็นการให้บริการในแต่ละด้านและนำมาสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสถาบัน

จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งจากการสำรวจการให้บริการภายในสถาบัน สามารถจำแนกการให้บริการออกเป็น 9 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการห้องสมุด การให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การให้บริการสุขอนามัย การให้บริการกีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการงานทะเบียน การให้บริการแหล่งข้อมูล ข่าวสารและทุนการศึกษา การให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา และสิ่งสำคัญยิ่งในการสำรวจครั้งนี้ เพื่อศึกษาว่าการให้บริการภายในสถาบันเพียงพอหรือไม่และเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษามากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของนักศึกษาให้ได้มากที่สุด โดยที่ความพึงพอใจจะต้องสอดคล้องกับการให้บริการของสถาบัน ซึ่งหากนักศึกษาเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการของสถาบัน แล้วอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการ

ดังกล่าวก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาทำให้นักศึกษาได้รับในสิ่งที่นักศึกษาต้องการจากสถาบันอย่างแท้จริง และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบัน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำแนกตาม เพศ คณะ และ ชั้นปี
3. เพื่อศึกษาถึงความเพียงพอในการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ของนักศึกษา

1.3 สมมุติฐานในการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน
2. คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน
3. ชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แตกต่างกัน
4. เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แต่ละด้านการให้บริการแตกต่างกัน
5. คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แต่ละด้านการให้บริการแตกต่างกัน
6. ชั้นปีแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แต่ละด้านการให้บริการแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยทำการจัดเก็บข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จากนักศึกษาในระดับปริญญาตรีทุกคณะ ชั้นปีที่ 2-5

1.5 ตัวแปรการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.2 คณะ

- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- คณะวิทยาศาสตร์
- คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- คณะอุตสาหกรรมเกษตร
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ชั้นปี

- ปี 2
- ปี 3
- ปี 4
- ปี 5

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการห้องสมุด
- 2.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- 2.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการสุขอนามัย
- 2.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการกีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการงานทะเบียน
- 2.6 ความพึงพอใจด้านการให้บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา
- 2.7 ความพึงพอใจด้านการให้บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา
- 2.8 ความพึงพอใจด้านการให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.9 ความพึงพอใจด้านการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา

1.6 นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกันดังนี้

การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ทำให้ผู้มา ขอรับบริการ ได้รับในสิ่งที่ผู้รับต้องการ

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษาที่มาติดต่อ หรือ ประสานงาน ขอรับบริการข้อมูล จากส่วน งานต่างๆ ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบัน ได้แก่ การมีปฏิริยาด้านความรู้สึกล่อล่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงออกมาในลักษณะผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
2. ระดับความพึงพอใจมาก
3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง
4. ระดับความพึงพอใจน้อย
5. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกคนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2-5 ของสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การให้บริการห้องสมุด หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าของนักศึกษาด้าน ต่างๆ ได้แก่ การสืบค้นผ่าน OPAC การให้บริการอินเทอร์เน็ต การให้บริการเกี่ยวกับสารนิเทศและ โสตทัศนวัสดุ

บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการใช้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำการสำรวจในด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ ความรวดเร็วในการ ประมวลผลของคอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของอุปกรณ์และโปรแกรม ความเร็วในการสืบค้นข้อมูล อินเทอร์เน็ต รวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย โดยจะแยกออกเป็นระดับคณะและระดับ สถาบัน

บริการสุขอนามัย หมายถึง การอำนวยความสะดวกของสถานศึกษาพยาบาลในการให้บริการ ต่างๆ เช่น การบริการเบิกยาและเวชภัณฑ์ การบริการตรวจรักษาโรค เป็นต้น

บริการกีฬาและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ หมายถึง การให้บริการของศูนย์กีฬาต่างๆ ใน สถาบัน เช่น สนามกีฬา ห้องฟิตเนส เป็นต้น และสถานที่พักผ่อนที่มีตามจุดต่างๆ ในสถาบัน

บริการงานทะเบียน หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของสำนักงานฝ่ายทะเบียนและประมวลผลของสถาบัน

บริการแหล่งข้อมูลข่าวสารและทุนการศึกษา หมายถึง การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข่าวสารในสถาบัน รวมถึงทุนการศึกษาและการจัดหางาน

บริการงานวิชาการและการให้คำปรึกษา หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการขอคำปรึกษาในด้านต่างๆ ซึ่งมีผู้ให้คำปรึกษาได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา คณาจารย์ในสาขาวิชาต่างๆ และเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาต่างๆ

บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การอำนวยความสะดวกของสถานที่สำหรับการเรียนการสอน อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน ห้องน้ำ ร้านค้าต่างๆ และรวมถึงห้องพักในสถาบัน

บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการฝึกงานและดูงานนอกสถานที่เพื่อประสบการณ์ในการประกอบวิชาชีพ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความเพียงพอที่มีต่อการให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังของนักศึกษาชั้นปีที่ 2-5 และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของสถาบันให้มีความพร้อมในการสนับสนุน การเรียนการสอนเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนานักศึกษาให้สามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพ