

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตน สามารถดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีสันติสุขและสามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ การผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้รอบรู้ด้านวิชาการขั้นสูง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพเพื่อการพัฒนาสังคม และ การเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และบุคลิกภาพที่เหมาะสม การเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยเพียงสิ่งเดียวไม่อาจทำให้ผู้เรียนเกิดบุคลิกภาพตามที่สังคมต้องการได้อย่างสมบูรณ์แบบ การที่ผู้เรียนจะประสบความสำเร็จ ทั้งด้านวิชาการและด้านสังคมได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ทางด้านสติปัญญา และองค์ประกอบทางด้านที่ไม่ใช่สติปัญญา การพัฒนาคนจะเป็นผลสัมฤทธิ์ได้ ก็ต่อเมื่อได้มีการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลในทุก ๆ ด้าน การจะพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิต ที่สมบูรณ์นั้น มีปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ได้แก่ ปัจจัยทางวิชาการ ด้านการบริหาร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมกลุ่มเพื่อนโดยมีกิจกรรม

จากความสำคัญดังกล่าวการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องมีการจัดประสบการณ์ให้แก่นักเรียนนักศึกษา นอกเหนือไปจากการเรียนการสอน งานที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนนักศึกษาโดยตรงที่จะส่งเสริมประสบการณ์เหล่านี้ได้คือ งานกิจการนักศึกษา และงานกิจกรรมนักศึกษาซึ่งได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารการศึกษา โดยสนับสนุนการจัดการศึกษา นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน มีจุดมุ่งหมายเพื่อ จัดสวัสดิการ จัดกิจกรรม บริการ การรักษาระเบียบวินัยให้นักเรียนนักศึกษามีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตนดีในการดำเนินชีวิต การบริหารกิจการนักศึกษา จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ครูอาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ทางการศึกษาที่จะเกิดขึ้นแก่นักศึกษา เป็นหลักสำคัญ การศึกษาในระดับ อุดมศึกษา จึงเป็นการศึกษาที่มุ่งสร้างสมรรถนะและศักยภาพ ตลอดจนเจตคติ และค่านิยมที่พึงมี ซึ่งเป็นคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของบัณฑิต ที่จะนำไปใช้ในการ ดำรงชีวิตเป็นนักวิชาการ หรือนักวิชาชีพ สามารถครองตน ดำรงความเป็นบัณฑิตไปได้ ตลอดชีวิต และเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นสถาบันในระดับอุดมศึกษาที่มีความสำคัญระดับท้องถิ่น และมีความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาเป็นลำดับ จากวิทยาลัยครูพิบูลสงคราม มาเป็นสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม จนกระทั่งปัจจุบันได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งถือเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อท้องถิ่น

ดังนั้นงานด้านกิจการนักศึกษา (Student Affairs) จึงเป็นภารกิจหลักอีกอย่างหนึ่งที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับภารกิจในด้านการเรียนการสอน เพื่อพัฒนานักศึกษา โดยรอบด้าน ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม วิถีชีวิต และจิตใจ เป็นการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัย ผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม คือ เป็นทั้งคนเก่ง และเป็นคนดีของสังคม โดยประกอบไปด้วย พัฒนาการทางด้านวิชาการ (Academic Development) และพัฒนาการความเป็นมนุษย์ (Human Development) ทั้งนี้ กระบวนการดำเนินงานกิจการนักศึกษาในรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ตั้งแต่การสรรหา การรับนักศึกษาเข้าเรียน การบริการให้นักศึกษามีความพร้อมทั้งด้านที่พัก ทู่นการศึกษ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ เช่น เพื่อนนักศึกษา อาจารย์ และปรับตัวให้เข้ากับวิธีการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะประสานสอดคล้องเป็นกระบวนการเดียวกับการเรียนการสอน วิชาการ เพื่อก่อให้เกิดพัฒนาการขึ้นในตัวนักศึกษา

การบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงมีภารกิจที่สำคัญในการส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันเป็นเป้าหมายของอุดมศึกษา ดังกล่าว ซึ่งอาจเกินกำลังความสามารถของหน่วยงาน เนื่องจากจำนวนนักศึกษาและระยะเวลาของนักศึกษาในเวลาอันจำกัด นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารงานด้านบุคลากรเป็นสำคัญ จึงทำให้การบริการมีข้อจำกัดและยากต่อการให้บริการที่ทั่วถึง ดังนั้นคณะผู้ศึกษาค้นคว้า จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลที่ได้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. ผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 6,538 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, p. 608) ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวน 364 คน แล้วนำมาเปรียบเทียบตามสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้นปี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 2.6 ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ
- 2.7 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ ได้แก่

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 ระดับชั้นปี

3.1.2.1 ชั้นปีที่ 1

3.1.2.2 ชั้นปีที่ 2

3.1.2.3 ชั้นปีที่ 3

3.1.2.4 ชั้นปีที่ 4

3.1.3 คณะวิชา

3.1.3.1 ครุศาสตร์

3.1.3.2 วิทยาการจัดการ

3.1.3.3 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.1.3.4 เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

3.1.3.5 เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร

3.1.3.6 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการงานต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยประเมินความพึงพอใจภายหลังจากการได้รับบริการใน 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการของกองพัฒนานักศึกษา หมายถึง การจัดบริการและสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกองพัฒนานักศึกษา ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อช่วยเหลือและพัฒนานักศึกษา ซึ่งได้แก่ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา งานวินัย งานกีฬา งานวิชาทหาร งานทุนการศึกษา งานแนะแนว งานอนามัย และงานอุบัติเหตุ โดยประเมินคุณภาพการให้บริการ 7 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การไม่เลือกปฏิบัติต่อนักศึกษาที่มารับบริการ โดยปฏิบัติตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วนด้วยความเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการด้วยการตรงต่อเวลา และมีประสิทธิภาพแก่นักศึกษา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการด้วยความเหมาะสมและเพียงพอแก่นักศึกษา

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องแก่นักศึกษา

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีคุณภาพโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมแต่ให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแก่นักศึกษา

6. ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่นักศึกษาของบุคลากรของกองพัฒนานักศึกษา

7. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ท่าเด ที่ตั้ง อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของกองพัฒนานักศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่นักศึกษา

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในปีการศึกษา 2550

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่เลขที่ 156 หมู่ 5 ตำบลพลาญชุมพล อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

คณะวิชา หมายถึง คณะวิชาที่จัดตั้งขึ้น ซึ่งเป็นหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่เปิดสอนหลักสูตรในระดับปริญญาตรี ซึ่งประกอบด้วยคณะวิชาทั้งหมด 6 คณะวิชา คือ

1. คณะครุศาสตร์
2. คณะวิทยาการจัดการ
3. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
5. คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร
6. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะวิชา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามแตกต่างกัน