

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงมุมมองและความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตรและการบริการด้านการศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และเปรียบเทียบการรับรู้ระดับคุณภาพของการบริการระหว่างนิสิตหลักสูตรปริญญาตรีภาคปกติ และหลักสูตรปริญญาตรีต่อเนื่อง ของสถานศึกษาตัวอย่าง โดยอาศัยแบบจำลอง *SERVQUAL* ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman และคณะ ฯ (1985) โดยเป็นแบบจำลองดังกล่าวมีการนำเสนอมิติการวัดระดับคุณภาพในงานบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ คุณลักษณะทางกายภาพของกิจกรรมบริการ(Tangible), ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness), ความน่าเชื่อถือ(Reliability), ความเข้าใจหรือเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ(Empathy) และความไว้วางใจ(Assurance) โดยในแต่ละมิติจะประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และผลสัมฤทธิ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษา ผลจากการสำรวจนิสิตหลักสูตรปกติ 4 ปี และหลักสูตรต่อเนื่อง 3 ปี ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 4 ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยการใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนิสิตจำนวนทั้งสิ้น 503 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ผล โดยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติ *t-test* เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานด้านการศึกษาของสถานศึกษาตัวอย่าง คณะวิศวกรรมศาสตร์ ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของนิสิตได้มากน้อยเพียงใด ผลการสำรวจพบว่า นิสิตมีความคาดหวังคุณภาพของการบริการการศึกษาสูงกว่าระดับคุณภาพที่ได้รับ ในทุกมิติของของแบบจำลอง *SERVQUAL* การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างนิสิต ทั้งสองหลักสูตรไม่แตกต่างกันยกเว้นในมิติของ ความเข้าใจหรือเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ(Empathy) โดยนิสิตหลักสูตรต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ระดับคุณภาพที่ต่ำกว่าของนิสิตภาคปกติซึ่งอาจเกิดจากช่วงเวลาของการศึกษาอยู่ในช่วงวันเสาร์ และอาทิตย์ ทำให้ไม่สามารถได้พบจากอาจารย์ และรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลสำรวจในงานวิจัยฉบับนี้ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับ ออกแบบและปรับปรุงกิจกรรมบริการต่าง ๆ ในสถานอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดการใช้นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง (Student Oriented)

ABTRACT

218949

This project has the aim to compare the students' perception with their expectation of the education service of the engineering faculty. This work also comparatively investigates the perception of students who study in two deference curriculums which are the standard bachelor curriculum and the special curriculum (three-year program) of the case study university. The project uses *SERVQUAL* developed by Parasuraman et al. (1985). *SERVQUAL* presents measurement of quality of the service into 5 aspects; Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability and Assurance. Using questionnaires as a tool to survey opinion of the engineering students was carried out. The respondents are 503; 324 students of the standard program and 179 students of the special program. Statistical methods, ANOVA (One-way Analysis of Variance) and T-Test Independent, are used to analyze data. The results and suggestions of this study are concluded. These results present the guidelines to improve and accurate many features to provide more satisfaction for the students.