

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เป้าหมายของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565) เมื่อสิ้นสุดแผนในปี พ.ศ. 2565 คือการ “ยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทยเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทยโดยใช้กลไกของธรรมาภิบาลการเงินการกำกับมาตรฐานและเครือข่ายอุดมศึกษาบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการความหลากหลายและเอกภาพเชิงระบบ ” (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) และเมื่อพิจารณาผลการประเมินการจัดอันดับโดย International Institute for Management Development: IMD พบว่าในปี ค.ศ. 2013 การศึกษาไทยอยู่อันดับที่ 51 จาก 60 ประเทศผลการประเมินการทดสอบจาก Programmer for International Student Assessment หรือ PISA ทั้งด้านคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และการอ่านหนังสือในปี ค.ศ. 2009 พบว่า เด็กไทยอยู่ในอันดับที่ประมาณ 50 จาก 65 ประเทศ (โดยมีเด็กนักเรียนเพียง ร้อยละ 8 ที่มีขีดความสามารถระดับสูงได้มาตรฐานจาก Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) และผลการจัดอันดับ 400 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลกโดย Times Higher Education World Rankings ปี ค.ศ. 2012-2013 มีมหาวิทยาลัยไทยเพียงแห่งเดียวที่ติดอยู่ในกลุ่ม 351-400 คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีนับเป็นสภาพจริงที่การศึกษาไทยประสบอยู่ (จาตุรนต์ ฉายแสง, 2556)

กล่าวได้ว่าการศึกษาคือเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพประเทศใดก็ตามถ้ามีคนที่มีคุณภาพมากประเทศนั้นย่อมพัฒนาได้ก้าวหน้าไกลกว่าประเทศอื่นๆ ด้วยเหตุนี้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ (กัญนิกา พรหมณ์พิทักษ์ , 2542) ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศได้มีการตื่นตัวเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้นคุณภาพของสถาบันการศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาวและยังมีความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษาทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิตอันเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน

สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีกิจกรรมบริการด้านการศึกษา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถาบันการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและ

ความคาดหวังของผู้รับบริการมากที่สุดและเพื่อให้สามารถตอบสนองงานบริการของสถาบันศึกษาการที่มีคุณภาพให้แก่ผู้รับบริการหมายถึงคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้นเองและคุณภาพการศึกษาจึงนับเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้สถาบันการศึกษานั้นมีความโดดเด่นและแตกต่างจากสถาบันการศึกษาอื่นเมื่อสถาบันการศึกษานั้นสามารถมอบงานบริการที่มีคุณภาพนักศึกษาที่ศึกษาที่สถาบันจนสำเร็จการศึกษาหรืออาจจะศึกษากับสถาบันต่อไปในหลักสูตรอื่นๆและนอกจากนี้คุณภาพการศึกษายังเป็นสิ่งดึงดูดใจให้กลุ่มเป้าหมายเข้าศึกษาที่สถาบันการศึกษาได้ (ศรัณยู โกเมนต์, 2549) ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็น การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากลการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการการพัฒนาอาชีพคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชนตลอดจนให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไปเพื่อให้สามารถบรรลุภารกิจหลักที่ต้องปฏิบัติ 4 ประการได้แก่การผลิตบัณฑิตการวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาวจึงนับว่าเป็นความท้าทายของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในการพัฒนาสถาบันให้มีคุณภาพและมาตรฐานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ (ใจชนก ภาคอ้อ, 2556)

ในยุคสถานการณ์ของการแข่งขันทางการศึกษาที่เพิ่มขึ้นจนอาจเรียกได้ว่าเป็นการแข่งขันในรูปของธุรกิจการศึกษาที่มุ่งเน้นการก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการทางศึกษารวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษามาใช้เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยเองก็มีความคาดหวังถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยเนื่องจากสภาวะการแข่งขันรุนแรงกว่าอดีตที่ผ่านมา ซึ่งหลักหนีไม่พ้นที่จะต้องเผชิญกับปัจจัยและสภาวะการแข่งขันของสถาบันการศึกษา ตลอดจนแนวโน้มทางสังคมที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมแห่งยุคบริการและยุคแห่งการบริหารคุณภาพ อีกทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐเป็นแหล่งผลิตบุคลากรสู่สังคมได้มองเห็นถึงสภาพปัญหาและการพัฒนาทางการศึกษาที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมและก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนมหาวิทยาลัยจึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศ และภูมิภาคอาเซียนและผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ทักษะคุณธรรมและจริยธรรมคิดเป็นทำเป็นและแก้ไขปัญหาเป็น สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างมีคุณค่าเมื่อเรียนจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย (อรรพรรณ ชมชัยยา และคณะ, 2550)

ซึ่งประกอบกับมาตรการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของ

สถาบันอุดมศึกษา เป็นหลักประกันแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันการศึกษานั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งผลสำเร็จการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในการดำเนินงานช่วงที่ 1 คือการได้รับผลการประเมินจากสมศ. รอบที่ 2 ตั้งแต่ ปี 2549-2553 ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.28 จากคะแนนเต็ม 5 ระดับดี และรอบที่ 3 ตั้งแต่ ปี 2554 เป็นต้นมา ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.04 ระดับดี โดยในรอบนี้กลุ่มตัวชี้วัดอัตลักษณ์ได้ค่าคะแนน 4.92 ระดับดีมาก และจากการวิเคราะห์ข้อมูลภายใน ผลการประเมินมหาวิทยาลัยและข้อเสนอแนะ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2554) จากผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาปัจจุบัน ผู้ปกครองนักศึกษาปัจจุบันนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดำเนินการโดยสวนดุสิตโพล ระหว่างวันที่ 15-31 กรกฎาคม 2556 พบว่า ผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาปัจจุบันจำนวน 1,541 ตัวอย่าง ซึ่งแสดงความต้องการและความคาดหวังสูงสุดเรียงตามลำดับ 4 ลำดับ คือ 1) จบการศึกษาในเวลาที่กำหนด 2) อาจารย์ถ่ายทอดความรู้ที่ทันสมัย 3) อาจารย์มีบุคลิกภาพดี 4) มีระบบการเรียนรู้จากการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงเห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตควรมีการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยการวัดระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยควบคู่ไปกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการบริการที่นักศึกษาต้องการและเพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เกิดคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นภายใต้สภาวะการแข่งขันทางการศึกษาในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อ เปรียบเทียบ ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน

ขอบเขตการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ/โรงเรียน

ตัวแปรตาม ได้แก่

1) ระดับ ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

2) ระดับสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

2. ขอบเขตประชากร

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ชั้นปีที่ 4 คณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิทยาการจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และโรงเรียนการเรือนรวมนักศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 771 คน (ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2557)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเป็นระยะเวลา 1 ปี (เดือนกุมภาพันธ์ 2558 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2559)

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงของนักศึกษาที่มีต่อการบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียน แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มี เพศ อายุ เกรดเฉลี่ย หลักสูตร และคณะ /โรงเรียน แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสภาพความเป็นจริงที่มีต่อการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวังที่ตั้งไว้ของนักศึกษาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สภาพความเป็นจริง หมายถึง ลักษณะที่เป็นอยู่ในการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแก่นักศึกษา

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้ อาทิ จำนวนห้องเรียน สื่อการเรียนการสอน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจัดบริการไว้

ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง การที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีการประเมินผลการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวนอาจารย์ที่พอเพียงแต่จำนวนผู้เรียน มีการประกาศผลสอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว และบุคลากรที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาคณะเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องทันทั่วทั้งที่

การตอบสนอง หมายถึง การเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำรายวิชาง่าย เจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ สุภาพ อธิบายดี มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการตอบสนองการเรียนรู้ของนักศึกษา และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่หลากหลายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความไว้วางใจได้ หมายถึง อาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความรู้ความสามารถในรายวิชาที่สอน หลักสูตรที่เปิดสอนตรงตามต้องของนักศึกษา มีการประสานงานแก้ปัญหาระหว่างอาจารย์และนักศึกษา และอาจารย์มีความเป็นธรรมแก่นักศึกษาทุกคน

การเอาใจใส่ หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เอาใจใส่ ดูแลให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีการจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย และมีการจัดการให้บริการเป็นพิเศษแก่นักศึกษาที่มีลักษณะพิเศษ เช่น ตาบอด หุนก เป็นใบ ต้นเป็น

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ชั้นปีที่ 4 ประกอบด้วยคณะครุศาสตร์, คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะวิทยาการจัดการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และโรงเรียนการเรือน

การบริการการศึกษา หมายถึง การจัดสถานะและปัจจัยต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้การเรียนการสอน มีคุณภาพและประสิทธิภาพในด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การบริการการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้เหมาะสมเกิดประสิทธิภาพในด้านเรียนการสอนและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมต่อนักศึกษา