

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคของโลกาภิวัตน์ มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มนุษย์มีความสามารถในการพัฒนาความรู้ทางด้านต่างๆ มีการพัฒนาทางด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกและเลือกนำมาใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของสังคม

การศึกษานับเป็นรากฐานสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการสร้างสรรค์และพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในสังคมได้ เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเองของมนุษย์ในด้านต่างๆ ตลอดช่วงชีวิต การเรียนการสอนไม่ได้จำกัดเฉพาะในห้องเรียนเหมือนอดีตที่ผ่านมา ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างไม่จำกัดขอบเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุคของ “สังคมแห่งการเรียนรู้” (สุทธิชา อนุพันธ์, 2548)

การเรียนการสอนเป็นการสื่อความหมายระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยมีสื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอด ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ วิธีที่จะช่วยให้เข้าใจ และช่วยให้จดจำได้ คือการเรียนรู้อาจประสบการณจริง ด้วยเหตุนี้การถ่ายทอดความรู้ในยุคปัจจุบัน จึงมักเลือกใช้สื่อให้เหมาะกับการเรียนการสอน เพราะวิธีการดังกล่าวจะช่วยลดค่าบรรยายลงไปมาก นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความสนใจ ของผู้เรียนให้มีจิตใจจดจ่ออยู่กับเรื่องที่กำลังเรียนรู้ และช่วยให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ ได้ดีขึ้น (สมเกียรติ ชัยพจน์พานิช, 2544)

งานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีหน้าที่ในการให้บริการด้านสื่อการเรียนการสอน บริการห้องจัดสัมมนาและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม แต่เนื่องด้วยวัสดุและอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ประกอบกับเทคโนโลยีทางการศึกษาได้มีการพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะอุปกรณ์บางส่วนได้มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน จึงเกิดการชำรุดเสียหาย และจำนวนนักศึกษาที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น อุปกรณ์ในการให้บริการการเรียนการสอนจึงไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออุปกรณ์โสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อย่างไรก็ตามจากการสำรวจในขั้นต้น พบว่า นักศึกษาและบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถวัดความพึงพอใจในการใช้อุปกรณ์โสตทัศนศึกษาได้ ผู้วิจัยจึงหันไปศึกษาถึงความถี่ในการใช้โสตทัศนศึกษา และความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแทน ซึ่งผลการวิจัยที่ค้นพบจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของงานบริการการเรียนการสอนของ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรต่อการให้บริการของงานบริการ การเรียนการสอน ของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรต่อการให้บริการของงานบริการ การเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษาและบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

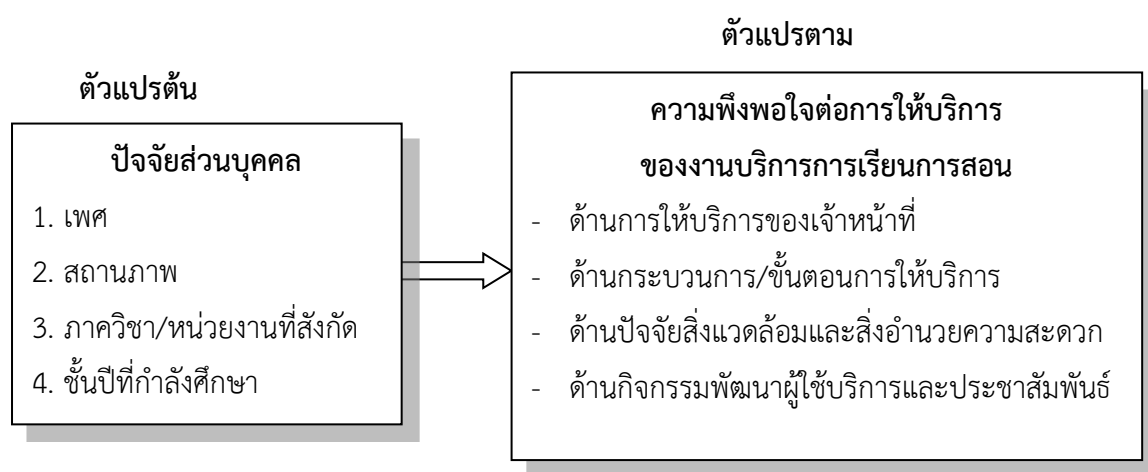
สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาและบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักศึกษาและบุคลากรที่มีภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักศึกษาชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอนแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร ต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงถึงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมในเรื่องความถี่ในการใช้โสตทัศนศึกษา และความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรมพัฒนาผู้ใช้บริการและการประชาสัมพันธ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558

1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2,500 คน (สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.)

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังศึกษาอยู่ในช่วงของภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 335 คน ได้มาจากการเลือกตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่ายและกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie and D.W.Morgan ธารินทร์ ศิลป์จารุ (2549 : 50-51)

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.6.2 ทราบแนวทางในการบริหารวางแผนปรับปรุงระบบการบริการโสตทัศนศึกษา และการให้บริการของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558

บุคลากร หมายถึง อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการของงานบริการ การเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

งานบริการการเรียนการสอน หมายถึง หน่วยงานภายใต้การควบคุมดูแลของ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีหน้าที่ให้บริการโสตทัศนศึกษา แก่นักศึกษาและบุคลากรภายในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและบุคลากร ได้แก่ เพศ สถานภาพ ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด และชั้นปีที่กำลังศึกษา

โสตทัศนศึกษา หมายถึง อุปกรณ์ และห้องที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน ที่อยู่ภายในความ รับผิดชอบของงานบริการการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สจล. หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง