

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันนี้การให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการประกอบกิจการในทุกๆ ด้าน เพราะการบริการที่ดีสามารถบ่งบอกถึงศักยภาพของหน่วยงานหรือสถานประกอบการว่ามีคุณภาพ มีความพร้อม และมีความใส่ใจในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลที่ได้จากการวัดความพึงพอใจในการรับบริการสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการให้ได้ มากที่สุด

การให้บริการภายในคณะจึงเป็นอีกการบริการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อนักศึกษา ซึ่งการให้บริการมีหลายด้าน เช่น การให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ การให้บริการงานด้านทะเบียน ฯลฯ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ เกิดการศึกษาถึงการให้บริการภายในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาถึงการให้บริการเพื่อสนับสนุนให้นักศึกษามาใช้บริการภายในคณะอย่างมีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ที่มีต่อการใช้บริการของนักศึกษาคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยพิจารณาจากงานจำนวน 3 งาน ที่มีนักศึกษาใช้บริการเป็นจำนวนมาก คือ งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ งานทะเบียน และงานกิจการนักศึกษา เพื่อศึกษาว่าการใช้บริการของนักศึกษา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในงานดังกล่าว มีส่วนที่ควรจะต้องปรับปรุงให้งานบริการเป็นที่พึงพอใจของนักศึกษามากน้อยเพียงใด และ วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาต่อไป

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้ศึกษามองเห็นความสำคัญของความพึงพอใจ จึงขอกล่าวถึงคำจำกัดความของความพึงพอใจพอสรุปได้ 3 ประการคือ ความหมายของความพึงพอใจ การให้บริการ และการวัดความพึงพอใจ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) การเข้าถึงบริการ (Access) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) การสื่อสาร (Communication) ความซื่อสัตย์ (Credibility) ความมั่นคง (Security) ความเข้าใจ (Understanding) และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) มาตราวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ ด้านงานบริการห้องคอมพิวเตอร์ ด้านงานทะเบียน และด้านงานกิจการนักศึกษาของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดประชากรเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนเรียนในปการศึกษา 2566 โดยแบ่งเป็น ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และชั้นปีที่ 4 จำนวนทั้งสิ้น 283 คน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาบางส่วนที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ลงทะเบียนเรียนในปการศึกษา 2566 จำนวน 283 คน โดยแบ่งเป็น ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และชั้นปีที่ 4 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรตามวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{283}{1+283(0.05)^2} \\ &= \frac{283}{1+0.70} \\ &= 166 \end{aligned}$$

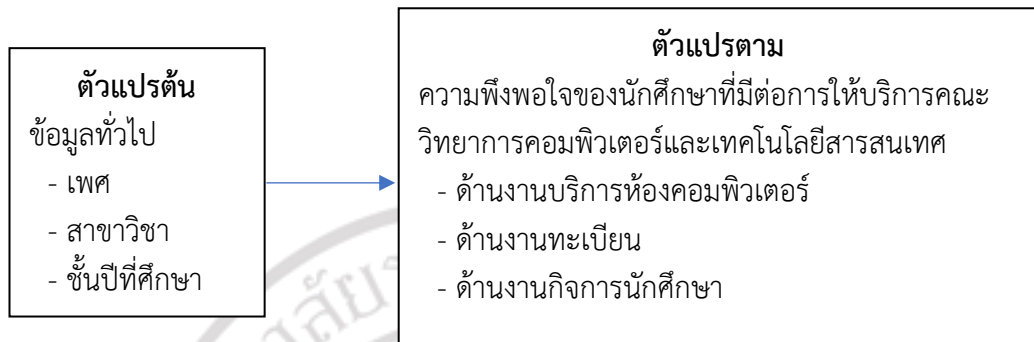
จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 283 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 170 คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรมากขึ้น

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา ตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ งานบริการห้องคอมพิวเตอร์ งานทะเบียน และงานกิจการนักศึกษา

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้กรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการที่คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาภาคปกติ ซึ่งกำลังศึกษาในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2566

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะทำให้นักศึกษาได้รับประโยชน์หรือความสุข หรือความสะดวกสบายหรือได้รับความพึงพอใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองประกอบด้วยความพึงพอใจ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคปกติ ปีการศึกษา 2566 ที่มีต่อการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยมาพัฒนาการให้บริการของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จะพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น
2. เกิดมุมมองเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้บริการได้มีคุณภาพสูงขึ้น
3. เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานของคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลการตรวจสอบไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป