

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นโดยมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2517 โดยใช้ชื่อว่า วิทยาลัยพายัพ เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ต่อมาในปี พ.ศ. 2527 ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้เปลี่ยนประเภทจาก “วิทยาลัย” เป็น “มหาวิทยาลัย” เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2527 นับเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกในประเทศไทย

ในการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยพายัพมีนักศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 6,051 คน (ปริญญาตรี 5,662 คน ปริญญาโท 389 คน) มีคณาจารย์จำนวน 422 คน และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 486 คน มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน 5 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี การจัดการ การท่องเที่ยวและเศรษฐศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศิลป์และประยุกต์ศิลป์ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การเพิ่มขึ้นของระดับปริญญา คณะวิชาและหลักสูตรเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาและการทำพันธกิจด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตามสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการขยายโอกาสทางการศึกษาคือการจัดการบริการทางด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยที่จะส่งผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน อันประกอบด้วย การบริการของห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น การจัดการบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา การจัดการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา การจัดการบริการด้านต่างๆ นี้ เป็นไปตามข้อกำหนดของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพของบริการ ในตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ และ ในตัวบ่งชี้ 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำผลการประเมินที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการบริการทั้งทางด้านกายภาพ การให้คำปรึกษา ข้อมูลข่าวสาร ที่ตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษา

ในปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยพายัพโดยสำนักพัฒนานักศึกษาได้ประเมินคุณภาพการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน ตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2553 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปสาระสำคัญ ในภาพรวมระดับคุณภาพแต่ละด้าน ได้ดังนี้

การบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับคุณภาพ
1. บริการของ ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ	3.66	มาก
- ศูนย์การเรียนรู้สิรินธร	3.74	มาก
- ห้องสมุดติวอลด์	3.58	มาก
2. บริการด้านกายภาพ	3.29	ปานกลาง
3. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ	3.21	ปานกลาง
4. บริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย	3.24	ปานกลาง

จากผลการประเมินคุณภาพการบริการพบว่า ด้านที่มีผลประเมินสูงกว่า 3.51 เพียง 1 ด้าน ได้แก่ บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านอื่นๆ อาทิ บริการด้านกายภาพ บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ และบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ล้วนแต่มีผลการประเมินต่ำกว่า 3.51 ทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามในการประเมินคุณภาพการบริการฯ ดังกล่าว แม้ว่าจะได้ดำเนินการโดยผ่านการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรได้แก่ นักศึกษาคณะต่างๆ ทุกชั้นปี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,311 ราย สุ่มเลือกตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะวิชา สาขาวิชา และชั้นปี ก็ตาม แต่พบข้อสังเกตคือ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนั้นอาจเป็นกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการด้านใดด้านหนึ่งที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีขึ้น เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา เช่น บริการอนามัยและการรักษาพยาบาล ดังนั้นจึงมีข้อกังวลว่าผลการประเมินที่ได้มาอาจไม่สะท้อนภาพความเป็นจริงในบางประเด็น

ด้วยเหตุดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำโครงการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่มีต่อการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2554 โดยเน้นการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่แท้จริงในแต่ละด้าน และคำนึงถึงบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้มีขึ้นเพื่อการบริการแก่นักศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนคุณภาพของการจัดบริการในแต่ละด้าน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านบริการในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อประเมินคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ
- (3) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (4) เพื่อทราบข้อเสนอแนะจากการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ

1.3. ประโยชน์ที่ได้รับ

- (1) ทราบระดับคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (2) ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่มีต่อคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ
- (3) ทราบช่องว่างระหว่างคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ ตามความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
- (4) นำผลที่ได้จากการประเมินฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา
- (5) ได้เครื่องมือที่เป็นต้นแบบในการประเมินคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยพายัพ

1.4. นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประเมินหรือการลงความเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการตามการรับรู้เมื่อได้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่ศึกษาในหลักสูตรไทยและหลักสูตรนานาชาติทุกคณะวิชา ในปีการศึกษา 2554

การจัดบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยพายัพ หมายถึง บริการที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้นเพื่อคุณภาพของการเรียนการสอน โดยแบ่งเป็น

- การบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษา

- การบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย
- การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อย ในด้านงานทะเบียนนักศึกษา ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัย และการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา
- การบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่อง ประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- การบริการด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
- การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
- การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

PAYAP UNIVERSITY