

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

สังคมไทยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน(แผนการศึกษาแห่งชาติ , 2545 :1) ในช่วงห้าทศวรรษที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในเชิงของความยั่งยืน ยังขาดภาวะสมดุล อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมภายในสังคมและการคล้อยตามกระแสโลกาภิวัตน์ การจัดระเบียบโลกทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับนานาชาติที่มาพร้อมกับโลกาภิวัตน์ ได้สร้างการแข่งขันในปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการเสริมสร้างฐานความรู้ที่จะพัฒนาประเทศให้มีความเข้มแข็ง สามารถที่จะปรับตัวและรู้เท่าทันไม่ให้ตกอยู่ในฐานะผู้เสียเปรียบ ในสังคมโลก การพัฒนาสังคมไทยในกระแสโลกบริโคนิยม ในสภาพที่ทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นปัจจัยในการผลิตที่สำคัญของประเทศ และสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลง สังคมตกอยู่ในกระแสของการบริโคนิยมที่รุนแรง คุณภาพการศึกษาของประชาชนในประเทศที่มีค่าเฉลี่ยของการศึกษาที่ต่ำลง และมีมาตรฐานค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเทศอีกหลายประเทศในระดับที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงการศึกษาที่ขาดเอกภาพด้านนโยบาย สถานศึกษาขาดอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่สวนทางกับการพัฒนาทางการศึกษาในอนาคต ที่มุ่งเน้นสังคมฐานความรู้ ที่การเรียนรู้ ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมและสร้างสภาพการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการกระจายการศึกษาอย่างทั่วถึงในสังคม การพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขีดความสามารถทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นแหล่งผลิตบุคลากรสู่สังคมได้มองเห็นถึงสภาพปัญหา และการพัฒนาทางการศึกษา ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคมและก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน มหาวิทยาลัยจึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อม ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศ และภูมิภาคอาเซียน และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ทักษะ คุณธรรมและจริยธรรม คิดเป็น ทำเป็น และแก้ไขปัญหาเป็น สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างมีคุณค่า เมื่อเรียนจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามีทางเลือกสำหรับผู้เรียนมากมาย ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ในยุคสถานการณ์ของการแข่งขันทางการศึกษาที่เพิ่มขึ้น จนอาจเรียกได้ว่าเป็นการแข่งขันในรูปของธุรกิจการศึกษา ที่มุ่งเน้นการก้าวสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบบริหารจัดการทางการศึกษา การบริการทางการศึกษา รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษามาใช้ เพื่อสร้างคุณภาพและมาตรฐานให้กับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยเองก็มีความคาดหวังถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ซึ่งต่างก็มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันในแต่ละคน ดังนั้น จึงอยู่ที่ว่า นักศึกษามองเห็นความสามารถของตัวเองและมีความคาดหวังอย่างไร นักศึกษาบางส่วนต้องการมีการศึกษาที่ดี ต้องการที่จะรู้และเข้าใจอย่างแท้จริง บางส่วนต้องการยกระดับสภาพของตนเองหรือบางส่วนเรียนเพราะได้รับการกดดันจากสิ่งที่อยู่รอบตัว

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ระดับและในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อุปสรรค ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสภาพแวดล้อมในการศึกษา ที่อาจส่งผลต่อการเรียนและคุณภาพของการศึกษา การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา เพื่อนำมาสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และยังเป็น การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในอนาคต ดังแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2554 ที่ได้วางกลยุทธ์และมาตรการในการปฏิบัติไว้ ดังนี้ (แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ,2549-2551: 26-35)

แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ. 2549-2551) ได้กำหนดกลยุทธ์ การพัฒนามหาวิทยาลัย 7 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

### **กลยุทธ์ที่ 1 สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต**

โดยมหาวิทยาลัยจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน สามารถสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยจะใช้กลไกการให้บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุมชนเมือง และระดับชาติ ตามความต้องการและความจำเป็น ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความยากจนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จะเปลี่ยนจากการดำเนินงานแยกส่วนในแต่ละพันธกิจ มาเป็นการบูรณาการพันธกิจต่างๆ เข้าด้วยกัน

## **กลยุทธ์ที่ 2 ผลิดกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และด้านเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสังคมได้อย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่สู่ความเป็นเลิศในสาขาวิชาที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย จนนำไปสู่การสร้างรายได้ในรูปแบบธุรกิจวิชาการ และการเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

## **กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพบัณฑิตผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า**

มหาวิทยาลัยจะเริ่มพัฒนาระบบบริหารจัดการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้วิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) รวมทั้งกลไกอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นเครื่องสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต และสร้างสรรค์วัฒนธรรมแห่งองค์การการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการประสานทรัพยากรระหว่างหน่วยงานภายในและเกื้อกูลสนับสนุนซึ่งกันและกัน มหาวิทยาลัยจะสร้างฐานความรู้และพัฒนาเครือข่าย และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย

## **กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยและส่งเสริมการวิจัย**

มหาวิทยาลัยมีระบบการบริหารงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

## **กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จะเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสร้างเครือข่าย แสวงหาความร่วมมือกับภายนอก เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บัณฑิตและสังคมในระยะยาว

## **กลยุทธ์ที่ 6 อนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม**

มหาวิทยาลัยจะอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานศิลปวัฒนธรรม และบูรณาการงานด้านนี้เข้ากับพันธกิจอื่นร่วมทั้งมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาไทยในความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยไปสู่สากล

## **กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ทูมมนุษย์**

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) มีความเข้าใจในการใช้ “ความรู้” เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประโยชน์ต่อกัน โดยผ่านกระบวนการงานเลขานุการที่เข้มแข็ง กระบวนการจัดการความรู้จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในวิถีการดำเนินงาน บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสาร แสวงหา แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ผ่านเครือข่าย

เทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย และผ่านวิถีชีวิตการทำงานแต่ละวัน สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง คิคริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนางานของตนเองได้ จนกลายเป็นความสำคัญในการเพิ่มขีดสมรรถนะการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระบบสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ สามารถรักษาความเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้ต่อเนื่องยาวนาน การเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่พร้อมจะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับในอนาคตอันใกล้ได้ในที่สุด

จากสภาพการณ์ดังกล่าวของการศึกษา ทุกภาคส่วนได้มุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการศึกษาไม่ว่าจะเป็นแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2549) และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ. 2549-2551) ที่ได้มุ่งเน้นที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยในสถานะที่เป็นสถาบันการศึกษา เป็นแหล่งความรู้ในการที่จะสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพของสังคม การศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อได้เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้รับรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการของนักศึกษาในฐานะที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการศึกษา นักศึกษาหรือผู้เรียนจึงเป็นส่วนสำคัญในการที่จะบอกกล่าวถึงความต้องการหรือสิ่งที่ต้องการ ได้รับและสิ่งที่มหาวิทยาลัยดำเนินการให้ เพื่อเป็นการพัฒนาการศึกษาและสร้างความพึงพอใจในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาต่อการเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังน้ำ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อเข้ารับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังน้ำ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังน้ำ
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาก่อนและหลังเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังน้ำ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับรู้ถึงความคาดหวังของนักศึกษา ก่อนเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ และสร้างทัศนคติที่ดีให้กับนักศึกษา และเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โปรแกรมวิชา ศูนย์การศึกษา และคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาได้
3. ประโยชน์ทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางการศึกษา ค้นคว้า สำหรับผู้ที่จะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ศูนย์รังน้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ และหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2549 ศูนย์รังน้ำ หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีนักศึกษาจำนวน 174 คน และหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักศึกษาจำนวน 104 คน รวมนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 278 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์รังน้ำ ได้จากการใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากนักศึกษาทั้งหมดจำนวน 278 คน หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีนักศึกษาจำนวน 174 คน และหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนักศึกษาจำนวน 104 คน เมื่อเทียบขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน โดยใช้การสุตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane คำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนแต่ละหลักสูตร คือ หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 103 คน และหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 62 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

- 1.1 เพศ
- 1.2 สถานที่พักอาศัยขณะศึกษา

2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน
3. ด้านกิจกรรมนักศึกษา
4. ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน

## สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีสถานที่พักอาศัยขณะศึกษาที่ต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษาของนักศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาหลังเข้ามาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต แตกต่างกัน

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความคาดหวังก่อนเข้ามาศึกษา หมายถึง ความต้องการของนักศึกษาที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นจากการที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต
2. ความพึงพอใจหลังเข้ามาศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่รับรู้ได้และตรงกับความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์รังสิต
3. สภาพแวดล้อมทางการศึกษา หมายถึง สิ่งที่ส่งผลหรือมีผลต่อการศึกษาของนักศึกษา ประกอบด้วย

**3.1 สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่** หมายถึง ลักษณะและสภาพของของอาคารสถานที่ต่างๆ

**3.2 สภาพแวดล้อมด้านการจัดการเรียนการสอน** หมายถึง ลักษณะสภาพหรือบรรยากาศ การถ่ายทอด การได้รับประสบการณ์จากการเรียนการสอนในห้องเรียน

**3.3 สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษา** เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมการเรียน และชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย

**3.4 สภาพแวดล้อมด้านสังคมกลุ่มเพื่อน** หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ทางสังคมของกลุ่มเพื่อนที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ และพัฒนาการด้านการเลือกคบเพื่อน