

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ผลิตบัตินิติตให้มีความรู้คู่คุณธรรม บูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับศาสตร์สากล โดยพันธกิจหลักคือให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ , 2549)

นับตั้งแต่ก่อตั้งมามหาวิทยาลัยได้พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการทางวิชาการและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างมากโดยได้จัดตั้ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพโดยมีหน่วยงานภายใน ดังนี้ สำนักงานผู้อำนวยการ ,ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา, ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานสุดท้ายคือ สถาบันภาษา ทั้ง 4 หน่วยงานได้ดำเนินงานโดยยึดหลักปรัชญาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ว่า

“แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้

ประสานเทคโนโลยีทันสมัย

ควบคู่คุณภาพการบริการ

โยงโยความรู้สู่ท้องถิ่น”

โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันภาษาซึ่งถือว่าเป็นสถาบันที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะและศักยภาพในการใช้ภาษาต่างประเทศ และการให้บริการสื่อการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ สำหรับนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และบุคคลทั่วไปซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาในด้านระบบการทำงาน ทรัพยากรที่ใช้ในการเรียนการสอนตลอดเวลา เพื่อจะทำให้ผู้มาขอใช้บริการได้พัฒนาตนเองอย่างแท้จริง และสถาบันเองก็ได้รับการพัฒนาเพื่อทัดเทียมกับนานาชาติประเทศได้อีกด้วย

ดังนั้นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของสถาบันภาษา และทราบปัญหา ข้อ  
แก้ไข ผู้วิจัยจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อนำผลการวิจัยมาแก้ไขและพัฒนาสถาบันภาษาให้มี  
ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถาบัน
2. เพื่อทราบปัญหาและความต้องการการให้บริการของสถาบันภาษา
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาสถาบันภาษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

### ความสำคัญของการวิจัย

เป็นข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา สำนัก  
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางใน  
การแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการของสถาบันภาษา เพื่อให้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ  
มากขึ้น

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดเพื่อศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. สังกัดคณะ
3. ชั้นปี
4. จำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ  
สถาบันภาษา
5. เวลาที่เข้าใช้บริการสถาบันภาษา
6. ประเภทของบริการที่ใช้

ความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของสถาบันภาษา

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
    - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 900 คน
    - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 269 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย
  2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์
  3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 1 มิถุนายน 2556 – 31 สิงหาคม 2556
  4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการของสถาบันภาษา
- ประกอบด้วย
- 4.1 ด้านห้องสำนักงานสถาบันภาษา
  - 4.2 ด้านห้องปฏิบัติการทางภาษา
  - 4.3 ด้านการให้บริการของบุคลากร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัญหาและข้อแก้ไข
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานและให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 5 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่มาใช้บริการและบริการอื่น ในปีการศึกษา 2556
2. ห้องปฏิบัติการของสถาบันภาษา หมายถึง ห้องปฏิบัติการทางภาษาของสถาบันภาษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ