

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมีการประดิษฐ์คิดค้นวิทยาการใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ จนมาถึงขณะนี้มนุษย์เราได้ก้าวหน้ามาสู่ยุคแห่งการสื่อสารที่ไร้พรมแดนสามารถติดต่อกันได้ทั่วโลกทุกหน่วยงานจึงต้องมีเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยในการจัดการดำเนินงานในหน่วยงานของตน เทคโนโลยีที่สำคัญคือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพราะโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย และแม่นยำ ทำให้มนุษย์เราลดกำลังในการทำงานลงไปได้มาก โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และนานกว่ามนุษย์ ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ นานา แต่โปรแกรมคอมพิวเตอร์ก็สามารถจัดเก็บข้อมูล ตามพื้นที่ที่ได้จัดระบบไว้อย่างดี ซึ่งในการขยายตัวของระบบคอมพิวเตอร์ได้เข้าไปแทรกอยู่ในทุกส่วนไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เนื่องจากการเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจโดยรวม และความต้องการเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพรวมถึง โปรแกรมที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มากมาย และมีแนวโน้มการใช้งานมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เปิดสอนนักศึกษาในสาขาที่เป็นที่ต้องการของตลาด มีสาขาที่เปิดสอนระดับปริญญาตรี คือ วิทยาการคอมพิวเตอร์ (วท.บ.) และเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยฯ ของโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คือ การให้บริการด้านการเรียนการสอน เพื่อให้บัณฑิตนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมได้ รวมทั้งผลิตงานวิจัยในระดับท้องถิ่น และผลิตบัณฑิต ให้มีคุณธรรมจริยธรรม ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงกับสภาวะปัจจุบันได้ในสาขาคอมพิวเตอร์ การจัดการศึกษาของโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ดำเนินการจัดการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 บริการด้านการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดภาคใต้ เช่น สตูล พัทลุง นครศรีธรรมราช ตรัง ปัตตานี นราธิวาส ยะลา ฯ หลายมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน เปิดสอนหลักสูตรทางด้านคอมพิวเตอร์มากมาย แต่ละมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการพัฒนาหลักสูตรของตนเองเพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพตามความต้องการของตลาด ตลอดระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา เริ่มตั้งแต่ครั้งเป็นหมวดวิชาคณิตศาสตร์ และ

ปรับเปลี่ยนมาเป็นโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ มีผู้สำเร็จการศึกษาไปแล้วจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการศึกษา หรือสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์จึงไม่สามารถรู้ถึงความต้องการของนักศึกษาก่อนหน้านี้ได้เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และตลาดแรงงานเพื่อให้สถาบันผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อออกไปรับใช้สังคมในท้องถิ่นต่อไป

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด รวมทั้งเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพต่อไป

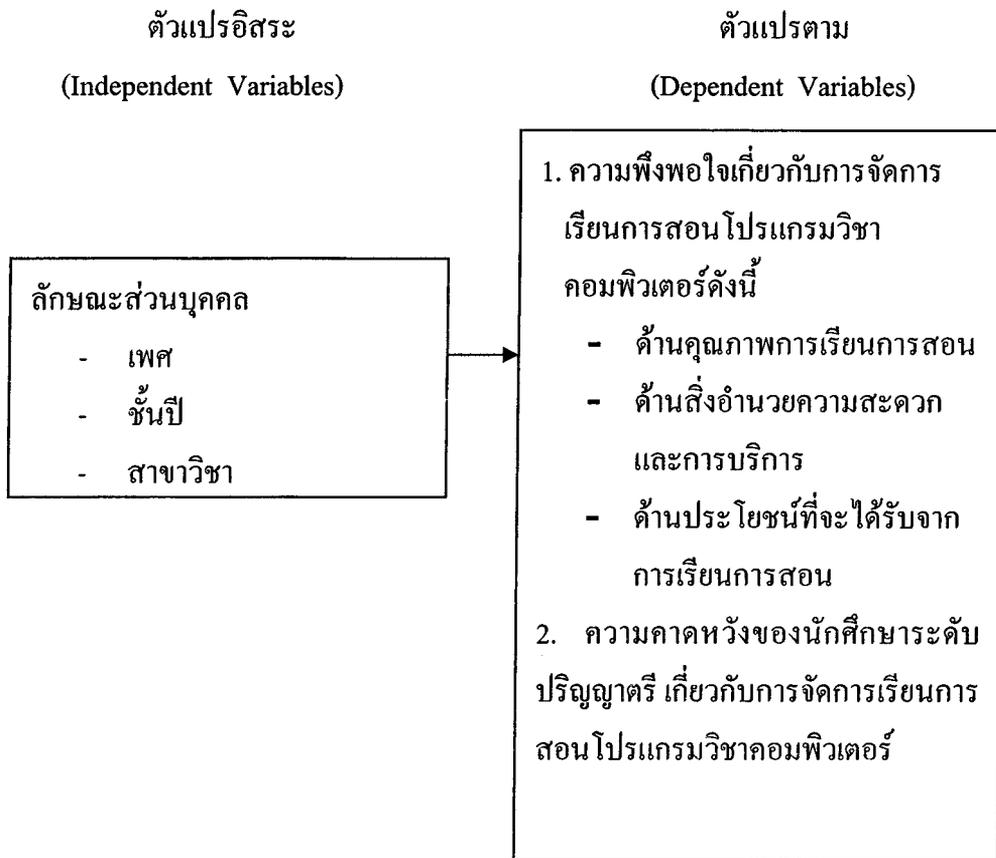
## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

## 1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



#### 1.4 สมมติฐานของงานวิจัย

นักศึกษาที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ชั้นปี และสาขาวิชาต่างกันมีความพึงพอใจความคาดหวัง ด้านการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาแตกต่างกัน

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### ขอบเขตประชากร

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามกับนักศึกษาทั้งหมดของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาคปกติ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 420 คน โดยจัดเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม

##### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรที่กำหนดในการศึกษารั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้

**ตัวแปรอิสระประกอบด้วย** เพศ ชั้นปี และสาขาวิชาของนักศึกษา

**ตัวแปรตาม คือ**

1. ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ ด้านคุณภาพการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ และด้านประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนการสอน

2. ความคาดหวังของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกเชิงตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึกของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น การเรียนการสอน ข้อมูลการเรียนการสอน เป็นต้น

นักศึกษา หมายถึง โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ หมายถึง หน่วยงานสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ที่ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ที่อาคาร 8 ชั้น 4

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง อาจไม่ตรงกันเสมอไป (สุณีย์, 2543; วันเพ็ญ, 2545; สุพัตรา, 2546)

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ และความคาดหวัง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน พัฒนาและปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรของโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ต่อไป