

ผลสำรวจความคาดหวังของนิสิตต่อหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ โดยใช้แบบจำลองคุณภาพ

การบริการ (SERVQUAL model)

ปีการศึกษา 2548

โดย

นางสาววันทนา ชัยชนะ  
นางสาวดวงเดือน หอสุวรรณจิตร  
นายโอฬาร เจษฎาจินต์

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.ทศพล เกียรติเจริญผล

### บทคัดย่อ

โครงการวิศวกรรมฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ถึงมุมมองและเปรียบเทียบความต้องการของนิสิตที่มีต่อหลักสูตรและการบริการด้านการศึกษาระดับวิศวกรรมศาสตร์ ระหว่างภาคปกติและภาคสมทบ (ปริญญาตรีต่อเนื่อง) ของสถานศึกษาดังกล่าว โดยอาศัยแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman และคณะ ฯ (1985) โดยแบบจำลองดังกล่าวมีการนำเสนอมิติการวัดระดับคุณภาพในงานบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ คุณลักษณะทางกายภาพของกิจกรรมบริการ (Tangible) ความเข้าใจหรือเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความไว้วางใจ (Assurance) โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในสำรวจความคิดเห็น จากนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ทั้ง 5 ภาควิชา ซึ่งได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมเคมี ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมโยธา และภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ โดยแบ่งเป็นภาคปกติจำนวน 324 คน และภาคสมทบ จำนวน 179 คน ซึ่งได้วิเคราะห์คุณลักษณะข้อมูลพื้นฐาน คือการวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบสมมุติฐาน (T-Test Independent) โดยใช้โปรแกรมคำนวณค่าทางสถิติ SPSS เข้ามาช่วยในการคำนวณ ข้อมูลที่ได้นี้ จะนำไปปรับปรุงองค์ประกอบทางการศึกษาให้ดีขึ้น และทางกลุ่มได้เสนอข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พร้อมทั้งแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขขององค์ประกอบในด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการการศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจของนิสิตและคุณภาพของหลักสูตร