

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ

Study of student's satisfactory physical service quality for Loei Rajabhat University

สถาพร บริบูรณ์วัฒน์¹ สมฤทัย วงษาหมี¹ จูติมา ไส่ปางาม²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพของการให้บริการด้านกายภาพแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ และศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาต่อความพึงพอใจของการให้บริการด้านกายภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 388 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านกายภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุดมีความสะอาดและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.74) ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.67) มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.83) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ไม่มีระบบประปาเพียงพอ สม่าเสมอ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.75) คำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.70) ภายในห้องยังไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.69) มีโรงอาหาร สะดวก และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.78)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ บริการด้านกายภาพ

Abstract

This research aims to study of student satisfaction in Loei Rajabhat University. On the quality of physical services and education suggestions. The samples used in this study were students studying in the academic year 2556 from grade 1 - 4 of Loei Rajabhat University. Be the sample in this study of 388 people. Using a questionnaire developed by the researcher. The Statistics methods used for data were percentage, mean and standard deviation.

The results of research were found that. Student satisfaction on the quality of physical services is a high level. The highest mean score showed that a library has the clean and had atmosphere conducive for learning ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.74) there was enough light in the classroom ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.67) good quality computer system which the students could register systematically ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) and fire protection system ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.83). The lowest mean score showed that without adequate water supply ($\bar{x} = 3.69$,

¹ นักวิชาการ ประจำสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

S.D. = 0.75) the services of the library staff (\bar{x} =3.67, S.D. = 0.70) the room with no equipment available. (\bar{x} = 3.65, S.D. = 0.69) cafeteria not enough to students (\bar{x} = 3.57, S.D. = 0.78).

Keywords: satisfaction, quality of physical services, physical services

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยได้มีการจัดบริการด้านกายภาพ ได้แก่การให้บริการในด้านสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานทะเบียน การบริการนักเรียน นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนักศึกษาเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษา ในระดับปริญญาตรี ภาคปกติระหว่างปีการศึกษา 2555 มีจำนวน 10,288 คน ปีการศึกษา 2556 มีจำนวน 13,729 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 74.94 (งานประกันคุณภาพการศึกษา, 2555, 2556) ซึ่งจากการเพิ่มขึ้นของนักศึกษาดังกล่าว ทำให้คุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยลดลง โดยจะเห็นได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ในด้านคุณภาพการให้บริการจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ 2554 (4.36 คะแนน) และปีงบประมาณ 2555 (4.04 คะแนน)

จากปัญหาดังกล่าวคณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญ และจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าว เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อการบริการด้านกายภาพ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อการบริการด้านกายภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 ชั้นปีที่ 1 – 4 รวมทั้งสิ้น 13,729 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 ชั้นปีที่ 1 – 4 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 388 คน โดยทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage stage sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยมีคณะวิชา 5 คณะเป็นชั้นภูมิ

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ให้ได้ตัวอย่างตามสัดส่วน แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

คณะ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,850	52
ครุศาสตร์	5,371	152
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2,529	72
วิทยาการจัดการ	3,046	86
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	933	26
รวม	13,729	388

ที่มา : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเลย, 2556

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิด ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา และคณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการและแหล่งเรียนรู้ ด้านห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และด้านบริการสาธารณูปโภค มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ Likert มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดในลักษณะข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลพร้อมแบบสอบถามถึงคณบดี ทั้ง 5 คณะ

2. ผู้วิจัยตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองจนครบทั้ง 5 คณะ และตรวจสอบแบบสอบถามก่อนวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ เป็นการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ตามแนวทางของเบส (Best, 1993) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการจัดบริการด้านกายภาพ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อการให้บริการด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา การให้บริการด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และสาธารณูปโภค พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.73) ด้านที่นักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุดมีความสะอาดและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.74) ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.67)

มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.83) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ไม่มีระบบประปาเพียงพอ สม่่าเสมอ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.75) ค่าแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.70) ภายในห้องยังไม่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.69) มีโรงอาหาร สะดวก และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.78) โดยมีผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีความสะอาดและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.73) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.69) ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสำหรับเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ค่าแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.70)

2. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.67) รองลงมาได้แก่ ห้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยปลอดภัย พร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ภายในห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.69)

3. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น พบว่า ภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) รองลงมาได้แก่ มีบริการห้องพยาบาล และเจ้าหน้าที่ประจำคอยดูแล ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.70) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องน้ำสะอาด สะดวก และเพียงพอ ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.74)

4. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณูปโภค พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.75) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบป้องกันอัคคีภัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.83) รองลงมาได้แก่ มีระบบไฟฟ้า ปลั๊กไฟ แสงสว่างภายในอาคารอย่างทั่วถึง และ มีระบบกำจัดขยะที่เป็นระเบียบถูกต้องตามหลักอนามัย ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระบบประปาเพียงพอ สม่่าเสมอ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.75)

5. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด บางตึกชำรุดมาก ไม่มีการซ่อมแซมมาเป็นเวลานาน เช่น ห้องน้ำชั้น 1 ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงอาหาร เป็นต้น 2) อยากให้พนักงานห้องสมุดยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ 3) น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมี

ความสะดวกและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยพร้อมให้บริการแก่นักศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้สามารถศึกษาหาความรู้ในห้องสมุดได้อย่างดี และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นวพร สุริยะ (2553) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ซึ่งนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ 11 ด้าน อยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด และสอดคล้องการทำงานวิจัยของยุภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุด คณะแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพบรรยากาศของห้องสมุด

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด แสดงให้เห็นว่าการให้คำแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการมีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์ (2550) ซึ่งผู้ให้บริการต้องการเสนอแนะให้ห้องสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) ปรับปรุงระเบียบการให้บริการ 2) ขยายเวลาเปิดให้บริการ และ 3) ทรพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องมีแสงสว่างเพียงพอ แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ของ

มหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารมณีย์ เชี่ยวชาญเกษตร สุรีย์ พุทธิกุล และบวร ปภัสราทร (2553) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่างๆ

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ภายในห้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยควรมีวิธีการเพื่อให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วน เช่น การจัดสรรงบประมาณ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็น โดยวิธีการสำรวจความต้องการ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงระบบการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรชรา ไชยแสง และศศิธร ดลปิตชา (2555) ที่ศึกษาพบว่า ด้านการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีห้องนั่งสะดวก สะดวก และเพียงพอ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยควรมีการปรับปรุงในประเด็นนี้อย่างเร่งด่วน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้ใช้บริการจากภายนอก

4. ความพึงพอใจด้านบริการสาธารณสุขพบภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระบบป้องกันอัคคีภัย สะท้อนถึงระบบการบริหารจัดการของมหาวิทาลัยที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวารีย์ มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2555) ที่ศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาคารมีความคาดหวังด้านการจัดการ

สภาพแวดล้อม ระดับสูงสุด มีความพึงพอใจระดับต่ำสุด ในด้านการรักษาความปลอดภัย

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระบบประปาเพียงพอ สม่่าเสมอ นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยควรมีมาตรการในการบริหารจัดการเพื่อให้ระบบประปาเพียงพอ สม่่าเสมอ เช่น เพิ่มมาตรการประหยัดน้ำ การขอใช้น้ำประปาจากแหล่งอื่นที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เป็นต้น

5. เมื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษา ต่อความพึงพอใจของการให้บริการด้านกายภาพพบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและเสนอเพื่อการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด บางตึกชำรุดมาก ไม่มีการซ่อมแซมมาเป็นเวลานาน เช่น ห้องน้ำชั้น 1 ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงอาหาร เป็นต้น 2) อยากให้พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการห้องสมุด 3) น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อคุณภาพการให้บริการด้านกายภาพของนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการจัดบริการด้านกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุดมีความสะอาดและมีบรรยากาศเหมาะสำหรับการเรียนรู้ ห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอ มีระบบงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และมีระบบป้องกันอัคคีภัย ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ไม่มีระบบประปาเพียงพอ สม่่าเสมอ คำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการห้องสมุด ภายในห้องยังไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งาน มีโรงอาหาร สะดวก และเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

นักศึกษามีข้อเสนอแนะในการบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด บางตึกชำรุดมาก ไม่มีการซ่อมแซมมาเป็นเวลานาน เช่น ห้องน้ำชั้น 1 ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงอาหาร เป็นต้น 2) อยากให้พนักงานห้องสมุดยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ 3) น้ำประปาไม่ค่อยสะอาด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่ามีประเด็นที่มหาวิทยาลัยได้ค่าเฉลี่ยคะแนนที่ต่ำและต้องปรับปรุงให้มีความพึงพอใจที่ดีขึ้น ได้แก่ การให้คำแนะนำที่ได้รับจากการให้บริการของห้องสมุด ปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือ ที่จำเป็นครบถ้วนพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา พัฒนาปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด สะดวก และเพียงพอ และปรับปรุงระบบประปาให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา

2. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาที่มีต่อการบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย เป็นข้อมูลอย่างดีที่มหาวิทยาลัยควรทราบและนำไปปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้การบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ถึงแม้ว่าบางประเด็นจะมีผู้เสนอน้อยคนก็ตาม หากมีการรับฟังก็ย่อมจะแก้ปัญหาต่างๆ ได้ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยจากผู้ใช้บริการจากภายนอกต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ข้อบกพร่อง จุดอ่อน จุดแข็งและนำไปใช้ประโยชน์ในการบริการด้านกายภาพของมหาวิทยาลัย

2. ควรทำวิจัยแยกเฉพาะประเด็นเพราะจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2555).

รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

_____. (2555). **รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555.** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

นพพร สุริยะ. (2553, กรกฎาคม – ธันวาคม). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**, ปีที่ 26 (ฉบับที่ 2), 13-18.

นิรขรา ไชยแสง และศศิธร ดลบัณฑา. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของคณะและคุณภาพการสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2554.** ขอนแก่น : ฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประกันคุณภาพการศึกษา, งาน. (2555). **รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2555.** เลย : งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ประกันคุณภาพการศึกษา, งาน. (2556). **รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2556.** เลย : งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ยุภาพร ทองน้อย และบงกช สิทธิสมจินต์. (2550, กันยายน-ธันวาคม). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548, **วารสารวิทยบริการ**, ปีที่ 18 (ฉบับที่ 3), 99-107.

ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, สำนัก. (2556). **รายงานจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2556.** เลย : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สุวาริ มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2547).

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9.

อาภรณ์ เขียวชาญเกษตร สุรีย์ พูนิลกุล และบวร ปภัสราทร (2553, มกราคม – มีนาคม). ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการต่างๆ เพื่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, **วารสารสารสนเทศวิทยาาสตร์และเทคโนโลยี**, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1), 74-80.

Best. J. W. and Kahn J.V. (1993). **Research In Education.** 7th ed. Boston, M.A.: AllynAnd Bacon.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis.** New York: Harper & Row.