

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษามหาวิทยาลัย  
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่  
An Assess the Satisfactory of User Service on Educate  
Instrument and Learning Environment of  
Mahachularongkorrajvidyalaya University, Phrae Campus

พระมหาสิมรัตน์ สิริธมโม<sup>๑</sup>  
Phramahasimrat Siridhammo



### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ด้าน ๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ๒. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินพัฒนาศักยภาพในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๒๓๔ รูป/คนแยกซึ่งได้มาโดยการเทียบเคียงตารางความสัมพันธ์ระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างกับประชากรของ เครช (Krejcie) และ มอร์แกน (Morgan)

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินการใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประกอบด้วยประเด็นการสำรวจ ๔ ด้าน คือ ๑.ด้านกายภาพต่อการเรียนการสอน ๒.ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

---

<sup>๑</sup> มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

๒ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๘)

๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔.ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน

**คำสำคัญ:** ประเมิน, ความพึงพอใจ, ทรัพยากรทางการศึกษา

## **Abstract**

This research was a survey study. The objective this work was to assess the satisfactory of user service on educate instrument and learning environment of Mahachularongkorrajvidlayala University, Phrae Campus and 2) to bring the data and suggestion for this assess to service development the university. The sampling groups were at the Mahachularongkorrajvidlayala University, Phrae Campus about 234 persons from table of Krejcie & Morgan. The result of assess the satisfactory of user service on educate instrument and learning environment of Mahachularongkorrajvidlayala University, Phrae Campus consisted four aspects namely: 1) the physical towards learning and teaching aspect, 2) Safety and Public Utility, 3) the accommodation aspect and 4) the library service and learning source by passing next work system found that were at much level very aspect.

**Keywords:** Assessment, Satisfactory, Educational Resource

## บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะสงฆ์ไทย ที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๕ ทรงสถาปนาขึ้น เพื่อให้พระภิกษุสามเณร และคฤหัสถ์ ได้ศึกษาพระไตรปิฎกและ วิชาการชั้นสูง ซึ่งมหาวิทยาลัย ได้มีนโยบายที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งภาคปริยัติและภาคปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยแบ่งสำนักงานออกเป็น ๓ สำนักงาน คือ สำนักงานวิทยาเขตแพร่ สำนักวิชาการวิทยาเขตแพร่ และวิทยาลัยสงฆ์แพร่ โดยมีผู้บริหารสูงสุด คือ รองอธิการบดีวิทยาเขตแพร่ ผู้ช่วยอธิการบดี ๒ ฝ่าย คือ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย, ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารบุคคล และมีผู้อำนวยการ ๓ สำนัก มีรองผู้อำนวยการทั้ง ๓ สำนัก มีหัวหน้าฝ่าย ได้สนับสนุนให้ภารกิจต่างๆของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ว่าไว้ คือ ผลิตคนดีและเก่ง อย่างมีสมรรถภาพ จัดการศึกษาและวิจัยได้อย่างมีคุณภาพ บริการวิชาการอย่างมีคุณภาพ บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ ได้จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโททั้งบรรพชิตและคฤหัสถ์ นอกจากการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยควรมีการจัดบริการด้านการภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ การบริการด้านงานทะเบียน การบริการนิสิตนานาชาติ เป็นต้น นอกจากนั้นยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อม และการบริการด้านการภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนิสิต สภาพสิ่งแวดลอมสถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น เพื่อช่วยในการสนับสนุนทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นพัฒนาตามลำดับ และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ ห้องสมุดอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ดังนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินการใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อแจ้งมหาวิทยาลัยรับทราบ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่
๒. เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินพัฒนาด้านศักยภาพในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัย

### ขอบเขตของการวิจัย

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ มีผู้บริหารจำนวน ๕ รูป/คน คณาจารย์ จำนวน ๒๖ รูป/คน เจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๓ รูป/คน นิสิตบรรพชิต จำนวน ๑๙๒ รูป นิสิตคฤหัสถ์ จำนวน ๓๒๖ คน และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ จำนวน ๓๐ รูป/คน รวมประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๖๐๒ รูป/คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตบรรพชิต นิสิตคฤหัสถ์ และประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ จำนวน ๒๓๔ รูป/คน ซึ่งได้มาโดยการเทียบกับตารางความสัมพันธ์ระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างกับประชากรของ เครซี (Krejcie) และ มอร์แกน (Morgan)

๖ วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มจร วิทยาเขตแพร่ ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๘)

### **ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย**

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ สถานภาพของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น

๑.๑ เพศ

๑.๒ ตำแหน่งผู้ใช้บริการ จำแนกตามบุคคล โดยแบ่งออกเป็น ๖ กลุ่ม คือ

๑) ผู้บริหาร

๒) อาจารย์

๓) เจ้าหน้าที่

๔) นิสิตบรรพชิต

๕) นิสิตคฤหัสถ์

(๖) ประชาชนทั่วไป

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ใน ๔ ด้าน คือ

๒.๑ ด้านกายภาพต่อการเรียนการสอน

๒.๒ ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔ ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อประเมินการใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประกอบด้วยประเด็นการสำรวจ ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกายภาพต่อการเรียนการสอน ๒. ด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย ๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔. ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### ขอบเขตด้านเวลา

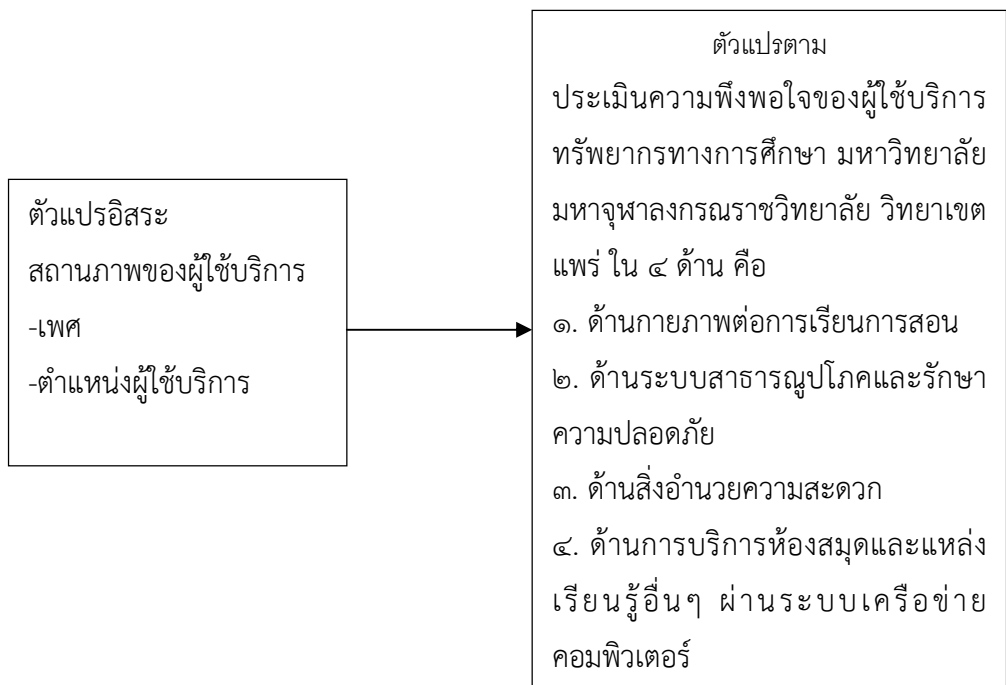
ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - กันยายน พ.ศ.๒๕๕๖

### ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



## นิยามศัพท์

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ๖ กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มเจ้าหน้าที่ กลุ่มนิสิตบรรพชิต กลุ่มนิสิตคฤหัสถ์ และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย

**การใช้บริการ** หมายถึง การติดต่อ ขอใช้ข้อมูลของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกายภาพ ด้านสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจและประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

**ทรัพยากรทางการศึกษา** หมายถึง อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

**กายภาพการเรียนการสอน** หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในห้องเรียนให้เป็นเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้การเรียนของนิสิตสะดวกขึ้น เช่น ห้องเรียนมีขนาดเหมาะสม แสงเข้าถูกทาง และมีแสงสว่างเพียงพอ กระจกหน้าต่างมีขนาดเหมาะสม โต๊ะเก้าอี้มีขนาดเหมาะสม

**สาธารณูปโภค** หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีผู้ช่วยวิจัยช่วยในการแจกแจงและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในขณะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงตัวอย่างเห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลตามการรับรู้ที่แท้จริงและชี้แจงให้เห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลที่แท้จริงและตอบแบบสอบถาม



## ผลการวิจัย

ความพึงพอใจบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ ๑ ห้องเรียนเพียงพอต่อการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ อันดับที่ ๒ มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ อันดับที่ ๓ สาขาวิชาจัดสื่อการเรียนการสอนและอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ อันดับที่ ๔ มีห้องปฏิบัติการทันสมัยและเพียงพอต่อนิสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ อันดับที่ ๕ จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระบบ Wi-Fi ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕

ความพึงพอใจบริการด้านระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ ๑ ไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ ลำดับที่ ๒ ระบบการจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ ลำดับที่ ๓ มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๙ ลำดับที่ ๔ จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ ลำดับที่ ๕ มีระบบและการบริการของบุคลากรรักษาความปลอดภัย (รปภ.) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘

ความพึงพอใจบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ลำดับที่ ๑ ความสะดวกของระบบเส้นทางจราจรภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ ลำดับที่ ๒ มีสถานที่ให้บริการถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ ลำดับที่ ๓ มีการบริการด้านงานทะเบียนนิสิตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๑ ลำดับที่ ๔ มีการบริการด้านหอพักนิสิตที่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๐ ลำดับที่ ๕ ความสะดวกในการขอใช้บริการสถานที่ส่วนกลางเช่น หอประชุม/ห้องประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙ ลำดับที่ ๖ มีการบริการด้านสนามกีฬา/สถานทอออกกำลังกายที่เพียงพอและบริการสถานที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑ ลำดับที่ ๗ มีการบริการด้านการอนามัยและการรักษาพยาบาลที่เป็นระบบ และมีการบริการด้านโรงอาหารและอาหาร

ที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ ลำดับที่ ๘ มีสถานที่นั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ สงบ/ร่มรื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗

โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน คิดเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = ๓.๖๐, S.D=๐.๗๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ด้านห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน, ด้านระบบสาธารณสุขโรค และรักษาความปลอดภัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย พบว่า มีผู้เสนอแนะในการพัฒนาด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย สรุปเป็นรายชื่อ ได้ดังต่อไปนี้

๑. ควรเพิ่มการบริการรถรับ-ส่งนิสิตให้มากขึ้น
๒. ควรเพิ่มตู้กดน้ำดื่มให้เพียงพอกับจำนวนนิสิต
๓. ควรปรับปรุงกลิ่นในห้องน้ำ และทำความสะอาดห้องน้ำให้สม่ำเสมอ
๔. ควรตรวจสอบเครื่องโปรเจคเตอร์ตลอด เพราะบางห้องชำรุดไม่สามารถใช้งานได้
๕. ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนและลานกิจกรรมให้เพียงพอ

## วิจารณ์

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

- ด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการมีห้องเรียนที่เพียงพอต่อการเรียนการสอนสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘ รองลงมาคือ มีห้องเรียนที่สะอาด/บรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓

- ด้านการบริการระบบสาธารณสุขโรคและรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการไฟฟ้าและแสงสว่างที่มีความปลอดภัยและเพียงพอทุกอาคารสูง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ รองลงมา คือ มีระบบกำจัดของเสีย/การจัดการขยะที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกของระบบเส้นทางการจราจรภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ รองลงมา คือ มีสถานที่ถ่ายเอกสารที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒

- ด้านการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพเป็นมิตรและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖

เมื่อนำผลการสำรวจครั้งนี้ไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเท่ากับ ๔.๐๘ จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันเนื่องจากการเก็บข้อมูลได้สอบถามนิสิตที่เข้ามาใหม่นั้นยังไม่ได้เข้าใช้บริการของมหาวิทยาลัยทั่วถึง

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

๑. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้

๑.๑ มหาวิทยาลัยควรดำเนินการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นภายในมหาวิทยาลัย ให้เพียงพอต่อการใช้บริการของนิสิต

๑.๒ มหาวิทยาลัย สามารถนำผลการประเมินของนิสิตไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มารับบริการ

๒. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

ความเพิ่มจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เพื่อให้ได้ความคิดเห็น หรือความต้องการของนิสิต ที่หลากหลายมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

ประกอบ กุลบุตร. “ความต้องการพื้นฐานของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในชน จังหวัดอุบลราชธานี”. **บริหารการศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๑.

พจนันท์ ร่มสนธิ์. “การบริการของหน่วยงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”. **การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๓.

แม่นมาส ขวลิต. **ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง บทบาทของสำนักหอสมุดกลางต่อการบริการทางวิชาการ, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๙.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๒๕**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๘.

สุธี นาทวรทัต. **ตลาดบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด หน่วยที่ ๙-๑๕ นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๓.

สุเทพ ไชยมงคล. ความพึงพอใจของนักศึกษาให้บริการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา ๑๐. **ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, ๒๕๔๓.

