

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการ
จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ
The Satisfaction of Student about Education Service from
Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Bangphra Campus

สุภาภรณ์ บุญเจริญ* และ ทรงธรรม เจริญจันทร์

Supaporn Booncharoen* and Songtham Charoenchan

สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ

* E-mail: nufa_nufa@hotmail.com โทร 086-3618505

E-mail: t.songtham@hotmail.com โทร. 081-8282791

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานของทางมหาวิทยาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน การให้ข้อมูลข่าวสาร การแนะแนวและพัฒนาวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 908 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย 437 ตัวอย่างและเป็นผู้หญิง 471 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจากการให้บริการในเรื่องช่องทางการสื่อสารสำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับนักศึกษา มีค่าเท่ากับเรื่องมหาวิทยาลัยมีการให้บริการงานแนะแนวเกี่ยวกับการเรียนให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอคิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.18 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และเรื่องที่ได้รับ ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือเรื่องหอพักของมหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาเพียงพอ คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.15 (ระดับความพึงพอใจน้อย) และข้อเสนอที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้กับมหาวิทยาลัยคือการพัฒนาหอพักของมหาวิทยาลัยให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิตที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่น การรักษาความปลอดภัย ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และมหาวิทยาลัยควรพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

Abstract

The study had the purposes to examine the satisfaction and suggestion on the educational service from Rajamangala University of Technology Tawan-Ok students. The educational service consisted of the recreational for the studying, the information service, the suggestion for the education, the vocational guidance, and the physical environment. The data collection was rating-scale questionnaire which was used with the 908 samples. The result showed that 437 male and 471 female felt satisfied the communication channel of information service and the suggestion for the education at 3.18 level. The lowest satisfaction was the insufficient service of the university dormitory at 2.15 level. The suggestion from the samples was to develop the service of university dormitory to be

efficiency place such as the security and internet service. Moreover, the university should develop internet system to be used all the time and all the places in the university.

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (Rajamangala University of Technology Tawan-ok) ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ภารกิจหลักของสถานศึกษาคือ การจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านการศึกษามีคุณภาพ และระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการศึกษาที่ครบครัน เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงกับตลาดแรงงานของประเทศ ภายใต้ปรัชญา “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พัฒนาคน พัฒนาชาติ” การพัฒนานคนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพจึงเป็นหน้าที่หลักที่ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญเสมอมา ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกจึงมีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้วยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่ว่าช่วยทำให้เกิดความสำเร็จดังกล่าวก็คือการที่มหาวิทยาลัยพยายามสร้างสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่ดีเพื่อสนับสนุนให้กับนักศึกษาสำหรับการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีการสร้างบรรยากาศในการเรียนที่ดี และตอบสนองต่อความต้องการทางวิชาชีพของนักศึกษาให้ได้มากที่สุดเสมอมาตามที่ได้ระบุไว้ในหลักการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี 2556

ถ้ากล่าวถึงการให้บริการและการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ที่เหมาะสมนั้น จะทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ เช่น ห้องสมุดที่มีคุณภาพ ห้องแนะแนวอาชีพที่มีประสิทธิภาพ หรือห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ที่ดี เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญภายในมหาวิทยาลัยที่จะช่วยยกระดับให้กับการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณค่า ในระดับประเทศก็ให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการเรียนที่ดี พิจารณาได้จากการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ไว้ในประกันคุณภาพการศึกษาปี พ.ศ. 2556 ว่าสถานศึกษาควรจัดบริการในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานทะเบียน การบริการนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น รวมถึงต้องสร้างสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าจะให้ผ่านการประเมินคุณภาพดังกล่าวทางมหาวิทยาลัยก็ต้องดำเนินการให้ครบตามที่ได้ระบุไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมในการศึกษาจึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่แต่ละมหาวิทยาลัยต้องสร้างและพยายามพัฒนาให้มีประสิทธิภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและผู้วิจัยเองก็ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้เช่นกัน จึงมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดบริการด้านต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้มีไว้ให้บริการกับนักศึกษา ณ ปัจจุบัน ร่วมกับการพิจารณาตามหลักการที่ สกอ. กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ในเอกสารคู่มือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาปี พ.ศ. 2556 เพื่อที่ทางมหาวิทยาลัยจะทราบถึงผลของการให้บริการ ปัญหา และข้อเสนอแนะจากนักศึกษาที่เข้ารับบริการ พร้อมกับนำผลที่ได้นั้นไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษาทั้งในแง่ของการเรียนรู้ทางวิชาการและการใช้ชีวิตในสังคมที่ดี ตลอดจนนำผลการศึกษานี้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างมาตรฐานตามแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติในปี 2556 ต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานของทางมหาวิทยาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน การให้ข้อมูลข่าวสาร การแนะแนวและพัฒนาวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิต

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการให้บริการจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ

1.2 การสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิด รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และคุณภาพการให้บริการ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังเช่น งานวิจัยของ ชงโค แซ่ตั้งและคณะ (2557) เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปี 2557 ผลการวิจัยพบว่า ความสนใจที่จะใช้บริการจากมหาวิทยาลัยทางด้านงานวิจัยมีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ ด้านบริการวิชาการและด้านคลินิกเทคโนโลยี ตามลำดับ

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 ศึกษาอยู่ในปี พ.ศ. 2556 จาก ทุกคณะและ 1 สถาบัน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จำนวน 2,311 คน จากนั้นผู้วิจัยจะกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
 ภายใต้เงื่อนไขคือ ยอมรับให้เกิดความขาดเคลื่อนได้ 5 เปอร์เซ็นต์ และมีค่าความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาแยกตามคณะ/สถาบันและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

คณะ / สถาบัน	จำนวนนักศึกษา	แทนค่าสูตร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	659	$\frac{659}{1 + 659 (0.05)^2}$	249
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	304	$\frac{304}{1 + 304 (0.05)^2}$	173
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1095	$\frac{1095}{1 + 1095 (0.05)^2}$	293
คณะสัตวแพทยศาสตร์	124	$\frac{124}{1 + 124 (0.05)^2}$	98
สถาบันการบิน	129	$\frac{124}{1 + 129 (0.05)^2}$	95
รวม	2,311		908

ในการสุ่มเลือกตัวอย่างผู้วิจัยใช้หลักการการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะสุ่มจากแต่ละคณะ/สถาบัน จนกระทั่งครบจำนวนที่กำหนดไว้

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับการบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ตัวเลือก และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open ended) และในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะวิเคราะห์ด้วยวิธีการดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศและคณะที่ศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับการบริการ ซึ่งใช้แบบสอบถามแบบ Rating scale นั้น จะทำการวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 อ้างถึงใน ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น, 2554)

มากที่สุด ให้	5 คะแนน
มาก ให้	5 คะแนน
ปานกลาง ให้	3 คะแนน
น้อย ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด ให้	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบข้อเสนอแนะต่างๆ ด้านการบริการเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการสรุปรวบรวมเป็นหมวดหมู่ และใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ หาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบ โดยมีกราฟวิเคราะห์เพื่อแปลผลคะแนนความพึงพอใจดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนนี้จะใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อคำถามเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจ

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ชาย 437 คน โดยมาจากคณะเกษตรศาสตร์ฯ 153 คน, คณะวิทยาศาสตร์ฯ 80 คน, คณะมนุษยศาสตร์ฯ 142 คน, คณะสัตวแพทย์ 17 คน, และสถาบันการบิณ 45 คน เป็นผู้หญิง 471 คน จากคณะเกษตรศาสตร์ฯ 96 คน, คณะวิทยาศาสตร์ฯ 93 คน, คณะมนุษยศาสตร์ฯ 151 คน, คณะสัตวแพทย์ฯ 81 คน, และสถาบันการบิณ 50 คน และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีสถานภาพทางการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.2 วิเคราะห์และแปรผลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นประเด็นดังนี้

- ประเด็นที่ 1 เรื่องการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจากการได้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการห้องปฏิบัติการด้านภาษาสากล นั้นมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยครบวงจร ที่ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.16 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือการให้บริการเกี่ยวกับการเชื่อมต่อเข้าใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาได้สม่ำเสมอ คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.18 (ระดับความพึงพอใจน้อย) และค่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็นที่ 1 คือ 2.80 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

- ประเด็นที่ 2 การให้บริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจากการได้รับบริการเกี่ยวกับห้องพยาบาลในมหาวิทยาลัยที่มีความเหมาะสมสำหรับให้บริการ ที่ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.94 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้บริการเกี่ยวกับหอพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาเพียงพอ คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.15 (ระดับความพึงพอใจน้อย) และค่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็นที่ 2 คือ 2.72 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

- ประเด็นที่ 3 การให้บริการด้านคำปรึกษาและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดจากการได้รับบริการงานแนะแนวเกี่ยวกับการเรียนให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ที่ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.18 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือมหาวิทยาลัยมีสถานที่ให้บริการด้านงานแนะแนวที่เหมาะสม คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.75 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และค่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็นที่ 3 คือ 2.84 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

- ประเด็นที่ 4 การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่มหาวิทยาลัยมีสื่อกลางหรือช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์และบริการแก่นักศึกษา ที่ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.71 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.49 (ระดับความพึงพอใจน้อย) และค่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็นที่ 4 คือ 2.54 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

- ประเด็นที่ 5 การให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์และวิชาชีพแก่นักศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับบริการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์เกี่ยวกับวิชาชีพให้กับนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ที่ค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.90 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือการที่มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับนักศึกษา คิดเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 2.68 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง) และค่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเกี่ยวกับการให้บริการในประเด็นที่ 5 คือ 2.67 (ระดับความพึงพอใจปานกลาง)

3.3 วิเคราะห์และแปรผลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

- ประเด็นที่ 1 ข้อเสนอแนะการให้บริการเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น, ควรพัฒนาห้องเรียนที่อาคารศูนย์เรียนรวมให้มีสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนที่ดีเช่น มีเครื่องปรับอากาศหรือเพิ่มพัดลม เป็นต้นและควรพัฒนาอุปกรณ์ในห้องเรียนที่อาคารศูนย์เรียนรวมให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้เหมือนกันทุกห้อง, และควรพัฒนาสื่ออุปกรณ์และห้องปฏิบัติการที่เหมาะสมกับรายวิชาให้มากขึ้น

- ประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาหอพักของมหาวิทยาลัยให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิต

ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การรักษาความปลอดภัย ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมถึงควรพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในหอพักให้มีความเหมาะสมและเพิ่มจำนวนห้องพักให้มากขึ้น และขอให้ทางมหาวิทยาลัยจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนในมหาวิทยาลัย รวมถึงจัดให้บริการเช่น น้ำดื่ม เป็นต้น ให้มีมากขึ้น

- ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านคำปรึกษาและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามขอให้ทางมหาวิทยาลัยจัดให้มีการแนะแนวเกี่ยวกับการสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเพิ่มมากขึ้นเช่น การหางาน การหารายได้ เป็นต้น และควรจัดหาทุนหรือแนะแนวเกี่ยวกับทุนการศึกษาให้กับนักศึกษามากขึ้น

- ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยมีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษามากขึ้นเช่น เรื่องทุนการศึกษา การรับสมัครงาน เป็นต้น และควรจัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

- ประเด็นที่ 5 ข้อเสนอแนะการให้บริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์และวิชาชีพแก่นักศึกษาพบว่า ควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพิ่มมากขึ้นเช่น การฝึกวิชาชีพเบื้องต้น การหารายได้ เป็นต้น

4. สรุปผล

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เป็นพื้นฐานทางกายภาพทั่วไปจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการให้บริการพื้นฐานทางกายภาพทั่วไปไว้ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการแนะแนวและพัฒนาวิชาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลกระทบต่อตารางชีวิต ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยนั้นมีระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีและมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเข้าถึงกลุ่มนักศึกษาได้เป็นอย่างดี อีกประเด็นหนึ่งที่นักศึกษาให้ความพึงพอใจในระดับเดียวกันคือด้านการให้บริการคำปรึกษาและแนะแนวการเรียนและวิชาชีพ จากข้อมูลทำให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทที่สำคัญในการคอยสนับสนุนช่วยนักศึกษาแก้ปัญหาหรือแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งในด้านวิชาการและด้านการใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ สุดท้ายจากผลการศึกษาก็ยังแสดงให้เห็นถึงประเด็นที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอันได้แก่ ประเด็นเรื่องของการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ชีวิตและวิชาชีพเช่น การจัดให้มีกิจกรรมสร้างรายได้ หรือ กิจกรรมพัฒนาด้านวิชาชีพเพิ่มเติม เป็นต้น

นอกจากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจแล้วผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความต้องการเบื้องต้นของนักศึกษาซึ่งสรุปได้ว่า นักศึกษามีความต้องการให้ทางมหาวิทยาลัยจัดบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในหอพักนักศึกษา อันได้แก่ การรักษาความปลอดภัย สภาพแวดล้อมภายในหอพัก หรือระบบสาธารณูปโภคที่ดีขึ้น เป็นต้น รองลงมาคือความต้องการเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา โดยพวกเขาหวังว่ามหาวิทยาลัยจะปรับปรุงเรื่องการเชื่อมต่อให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงมีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่

5. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ได้รับการสนับสนุนจากเงินงบประมาณเงินรายได้จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปีงบประมาณ 2556 และสำเร็จลุล่วงด้วยดีจากการให้ความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา สิริกุลรัตน์ และคณะ. 2554. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ : เชียงใหม่.
- ชงโค แซ่ตั้ง วีระพล แจ่มสวัสดิ์ วิลาวัลย์ ฤทธิเรืองโรจน์ และบุญณชา สุริยะสาร. 2557. แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปี 2557. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 3(1) :92-103.
- วรรณวิมล จงจรวายสกุล. 2551. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ : นนทบุรี.
- ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 2554. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2554. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดขอนแก่น : ขอนแก่น.
- สมหมาย เปียถนอม. 2551. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม : นครปฐม.
- สรชัย พิศาลบุตร. 2550. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. วิทย์พัฒนา : กรุงเทพมหานคร.
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. 2555. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. ตรัง : มหาวิทยาลัยรามคำแหง : จังหวัดตรัง.
- สำนักงานประกันคุณภาพ. 2556. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีการศึกษา 2556. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกชลบุรี : จังหวัดชลบุรี.
- สำนักงานอธิการบดี. 2555. การวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ : เชียงใหม่.