

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
STUDY OF SATISFACTION WITH THE SERVICES OF BUILDINGS FACILITIES
AND ENVIRONMENT AT BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJBHAT UNIVERSITY

นิวัฒน์ เจริญศิริ¹

Niwat Jaroensiri¹

Received: August 11,2023 Revised: August 11,2023 Accepted: November 30,2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประจำปีการศึกษา 2565 ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) และใช้ t-test ในการเปรียบเทียบและ One-way ANOVA ใช้ในการหาค่าความแตกต่างโดยใช้สูตรแบบ LSD ในการตรวจสอบความแตกต่าง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อยที่สุดจากทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านงานบริหารงานทั่วไป ด้านงานรักษาความปลอดภัย จราจร และยานพาหนะ ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการได้รับบริการของผู้ขอใช้บริการกับ กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานะ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ขอใช้บริการที่มีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการเดือนละครั้งมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างไปจากความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการนาน ๆ ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

¹ Building, Premises and Environment Division office of the president Bansomdejchaopraya Rajabhat University

¹ Corresponding author Email: niwat.ja@bsru.ac.th

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้บริหารควรมีนโยบายปรับปรุงและพัฒนาในด้าน ปัญหาความล่าช้าในงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับ บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ความล่าช้าในการให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจ และมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ความเสียหายต่อส่วนราชการ แนวทางแก้ไขควรมีการวางแผนและ การจัดทำโปรแกรมการบำรุงรักษา สร้างแผนการบำรุงรักษาที่เป็นระยะยาวและระยะสั้น วางทำทางการ จัดทำโปรแกรมตรวจสอบและบำรุงรักษาเป็นประจำ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบและรักษา ปัญหา การใช้ระบบการแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติสามารถช่วยลดเวลาล่าช้า การดำเนินการเหล่านี้สามารถ ช่วยลดปัญหาความล่าช้าในงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ, แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ, ผู้รับบริการ

Abstract

This research aims to: 1) study the satisfaction with the services provided by the Buildings and Environment Division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University, 2) compare satisfaction with the services provided by the Buildings and Environment Division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University, categorized by demographic factors, and 3) investigate improvement directions for the services provided by the Buildings and Environment Division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University. The research is a survey using a questionnaire as a data collection method. The sample group includes staff and students who have used various services of the Buildings and Environment Division during the academic year 2022. The sample size is 400 individuals, selected randomly. The statistical measures used in the research include percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD.), t-test for comparison, and One-way ANOVA for detecting differences using the LSD formula to examine specific differences.

The study found that overall satisfaction with the services provided by the University of Ratchaphat Bansomdej Chaopraya's Facilities and Environment Department is high. When considering satisfaction across all aspects, it ranges from high to low based on the highest to lowest average scores in the three areas: General Management, Security, Traffic, and Transportation; Public Utilities and Maintenance. The results of the comparative analysis of service received by service users with the Facilities and Environment Department reveal no significant differences in satisfaction based on personal factors such as gender, age, education level, position, and income. However, users who frequently contact the service monthly express different opinions regarding satisfaction with the services provided by the Facilities and Environment Department compared to those who contact the service infrequently. This difference is statistically significant at the .05 level.

Recommendations from this research suggest that administrators should implement policies to address delays in public services and maintenance. Service users

expect prompt and efficient service, and delays can lead to dissatisfaction and impact the organization's image and government sector. To address this, planning and maintenance programs should be established, incorporating both long-term and short-term plans. Regular inspection and maintenance programs should be implemented, utilizing technology to identify and address issues promptly. The use of automatic notification systems can help reduce delays, improving efficiency and user satisfaction. These measures can contribute to minimizing delays in public services and maintenance. Additionally, they enhance service efficiency and foster user satisfaction.

Keywords: Service Delivery, Guidelines for Service Improvement and Development, Service Recipients

บทนำ

การให้บริการด้านกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการดูแลและรักษาความสะดวกสบายและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการในสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงการรักษาและจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการสถานที่และการวางแผนพื้นที่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน การดูแลรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ การบริหารจัดการอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัยการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ระบบ CCTV และระบบดับเพลิง การสร้างและปรับปรุงนโยบายความปลอดภัย การจัดอบรมและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัย การรักษาสีเขียว การให้บริการในการจัดการน้ำ การจัดการขยะ และการลดการใช้พลังงาน การทำนุบำรุงรักษาสวนและพื้นที่เขียวมีบทบาทสำคัญในการสร้างที่อยู่อาศัยและทำงานที่มีคุณภาพสูงสุดสำหรับผู้ให้บริการ (อ้างอิงจาก กิตติศัพท์ ขจรอำไพสุข, 2552, หน้า 50 และ รุจิเรข กันทะใจ, 2562, หน้า 31) การวางแผนอาคารสถานที่ในสถานศึกษามีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะที่เป็นมหาวิทยาลัยที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งต้องมีการดำเนินการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผนอาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยบรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่าย มีการจัดแบ่งหน้าที่ให้ถูกต้อง มีการวางแผนแบ่งสายงานการบริหาร พร้อมทั้งให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละฝ่ายอย่างเห็นชัดเจน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการบริหารงาน ดังนั้นงานฝ่ายอาคารสถานที่จึงถือว่าเป็นงานสำคัญงานหนึ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด (อ้างอิงจาก พจนกฤษ บุญพบ, 2558, หน้า 2387) วัฒนพงษ์ รัตนวิศ (2560, หน้า 1-3) ได้กล่าวถึงการพัฒนาอาคารภูมิทัศน์ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึง การประปาและบำรุงรักษาระบบकुคลอง เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ประปา การตรวจสอบและซ่อมแซมท่อประปาที่ชำรุด การตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์ประปา การตรวจสอบและจัดทำสถิติการใช้น้ำประปา รายงานการควบคุมคุณภาพน้ำส่ง การพัฒนาปรับปรุงระบบकुคลอง การระบายน้ำในकुคลอง และผิวน้ำ การพัฒนาระบบการจ่ายน้ำประปาและการใช้น้ำจากकुคลอง เพื่อการควบคุมและมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากร การบำบัดน้ำเสีย เช่น การดูแลและบำรุงรักษาคุณภาพน้ำในकुคลอง การดูแลระบบระบายน้ำทิ้งของอาคาร การดูแลและบำรุงรักษาเครื่องกรองน้ำ การตรวจสอบ และซ่อมบำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสียส่วนกลาง ให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาด้านการบำบัดน้ำเสีย ไฟฟ้าและระบบปรับอากาศ เช่น การดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า และไฟฟ้าแสงสว่างสำรวจและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าให้ใช้งานได้ตามปกติ การดูแลและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า มิเตอร์ไฟฟ้าตรวจสอบ และจัดทำ

สถิติการใช้กระแสไฟฟ้าอาคาร บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าสำหรับกิจกรรมของมหาวิทยาลัยและงานพิธี จัดทำข้อกำหนดในการจ้างเหมาบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ และการจ้างเหมาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและประสานงานเกี่ยวกับระบบปรับอากาศ

การบริการที่เกี่ยวข้องกับกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่กำลังเผชิญกับหลายปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพของการดำเนินงานบางปัญหาที่พบทั่วไป ได้แก่ ปัญหาการบำรุงรักษาที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างเพียงพอสามารถส่งผลให้สถานที่ดูเหมือนไม่ดีและมีความผิดสภาพ ปัญหาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษา ระบบรักษาความปลอดภัย ปัญหาการจัดการสถานที่ที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ปัญหาการใช้พลังงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและการสูญเสียพลังงาน ความไม่มีความรับผิดชอบในการลดการใช้พลังงานที่สามารถทำได้ และการจัดการขยะที่ไม่เหมาะสมขนาดความรับผิดชอบในการแยกประเภทขยะและการลดปริมาณขยะ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนของงานกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมต้องการการวางแผนและการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัย จึงต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการภายในองค์กรและมุ่งมั่นพัฒนางานในด้านการให้บริการ เพื่อตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

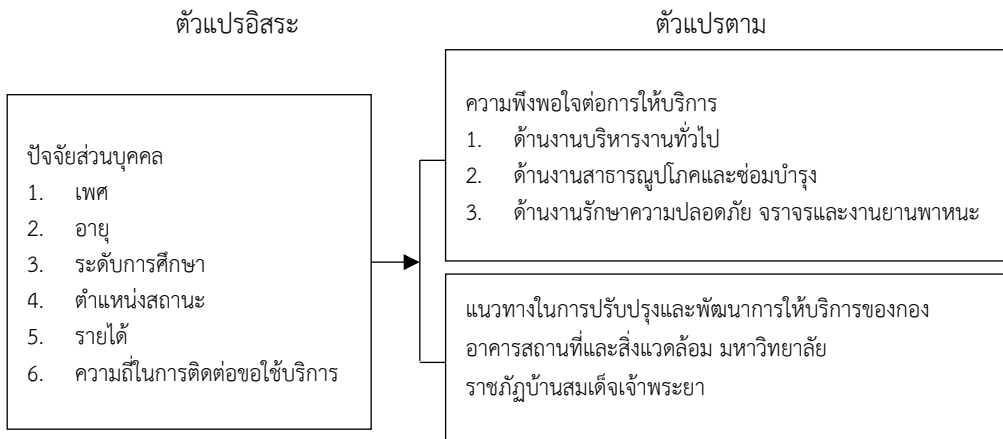
สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานะ รายได้ และความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" แนวคิดนี้มีพื้นฐานบนหลักการที่สามารถให้บริการที่ดีที่มีคุณภาพทั้ง

ด้านทางประสบการณ์และทางเศรษฐกิจ SERVQUAL กำหนดหลักทฤษฎีที่ประกอบด้วย 5 มิติ หลักที่ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ และ ฌัษฐุฒิ อินทรรักษ (2560) ได้นำ SERVQUAL มาใช้ในงานวิจัยเพื่อวัดความพึงพอใจต่อความคาดหวังของของผู้ใช้บริการอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยสร้างและใช้เครื่องแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เรียกว่า “Servqual” (Service quality) ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในด้านงานบริหารงานทั่วไป งานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง การรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อผู้มารับบริการโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรและนักศึกษาที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในปีการศึกษา 2565

กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรและนักศึกษาที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในปีการศึกษา 2565 ถูกเลือกจากการใช้วิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยจำนวนตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 400 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างนี้โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเชื่อมั่นระดับ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ตามสูตรของ Yamane (1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานะ รายได้ และความถี่ในการติดต่อใช้บริการ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งสอบถามถึงการให้บริการในด้านต่างๆ รวม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านงานบริหารงานทั่วไป
2. ด้านงานงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ

โดยใช้มาตราส่วนแบบสอบถามความพึงพอใจกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการหาข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดขอบเขตที่ใช้ในการทำวิจัย กำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตรงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร. สุรศักดิ์ เครือหงษ์ ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายอาคารสถานที่ฯนางสาววรรณดี อัครศิลป์กุล ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี และนายสุวิทย์ มุคทะเล รักษาการผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ฯ

3. ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเนื้อหา (Content validity) การหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) หรือ Index of Item - Objective Congruence (IOC) โดยกำหนดคะแนนให้กับข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินให้คะแนน

+1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหา

0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหา

-1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามเนื้อหา

การตีความผล IOC มีค่าตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและใช้ได้ แต่ถ้า IOC มีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามต้องปรับปรุงหรือควรตัดทิ้ง ผลการตรวจสอบพบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จำนวน 16 ข้อ แสดงว่าคำถามมีคุณภาพเป็นค่าที่มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbrach) ทั้งรายด้านและโดยรวม ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google form และสร้าง QR Code แจกแบบสอบถามให้กับผู้มาขอใช้บริการกับกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 400 คน หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์หลังจากได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลด้วยการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานะ รายได้ และความคิดเห็นในการติดต่อใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ร้อยละ (Percentage) บรรยายลักษณะส่วนบุคคล นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

2. เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้น ประกอบด้วยการให้บริการ 3 ด้าน โดยอธิบายระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกอบด้วย ด้านงานบริหารงานทั่วไป ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ t-test ใช้ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีสองกลุ่มกับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ One-way ANOVA ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปกับค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD เพื่อตรวจสอบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ตรวจความสมบูรณ์แล้ว และให้นำหน้าหน้าแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้นำค่าคะแนนเฉลี่ยรายข้อและรายด้านมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2544) และ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

- 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้นำเสนอข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์คะแนนของผู้ใช้บริการ โดยแบ่งข้อมูลตามประการต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล



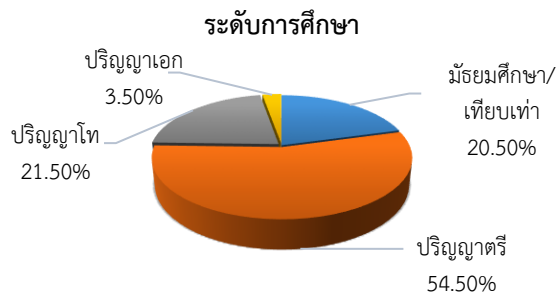
ภาพที่ 2 เพศของผู้ใช้บริการ

เพศของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.50



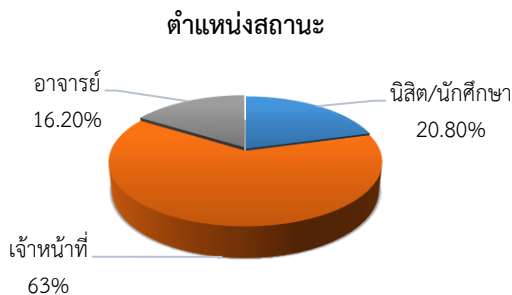
ภาพที่ 3 ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

อายุของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.80 และมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการตาม

ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.50 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.50 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ



ภาพที่ 5 ตำแหน่งสถานะของผู้ใช้บริการ

ตำแหน่งสถานะของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.80 และเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 16.20 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 รายได้ของผู้ใช้บริการ

รายได้ของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 31,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.80 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการ

ความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ติดต่อนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา เป็นผู้ใช้บริการที่ติดต่อสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.30 และเป็นผู้ใช้บริการที่ติดต่อเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ได้มาจากการนำข้อมูลจากแบบสอบถาม 400 คนมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีสถิติ เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อจัดเก็บและสรุปข้อมูลที่ได้ในแต่ละประการต่าง ๆ ข้างต้น

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการดำเนินงานบริหารงานทั่วไป

(n = 400)

รายการ	(\bar{X})	(SD.)	แปลความ	อันดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร	3.91	0.99	พึงพอใจมาก	4
2. ระยะเวลาและขั้นตอนในการจัดทำบัตรผ่านเข้า-ออก	3.95	0.82	พึงพอใจมาก	3
3. ความชัดเจนและครบถ้วนในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.17	0.91	พึงพอใจมาก	1
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	4.04	0.86	พึงพอใจมาก	2
สรุป	4.02	0.90	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการดำเนินงานบริหารงานทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมการบริการดำเนินงานบริหารงานทั่วไป ผู้ใช้บริการได้รับการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.02$, SD. = 0.90) เมื่อจำแนกตามรายการคำถาม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกรายการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ขอใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการดำเนินงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง

(n = 400)

รายการ	(\bar{X})	(SD.)	แปลความ	อันดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง	4.07	0.82	พึงพอใจมาก	1
2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบประปา	4.03	0.94	พึงพอใจมาก	2
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบเครื่องปรับอากาศ	3.76	1.05	พึงพอใจมาก	5
4. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบลิฟท์	3.98	0.92	พึงพอใจมาก	3
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์	3.94	0.89	พึงพอใจมาก	4
สรุป	3.96	0.92	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการดำเนินงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง พบว่า โดยภาพรวมการบริการดำเนินงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง ผู้ขอใช้บริการได้รับการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.96$, SD. = 0.92) เมื่อจำแนกตามรายการคำถาม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกรายการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ขอใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ

(n = 400)

รายการ	(\bar{X})	(SD.)	แปลความ	อันดับ
1. การควบคุมการผ่านเข้า-ออกภายใน มหาวิทยาลัย	4.07	0.88	พึงพอใจมาก	2
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในมหาวิทยาลัย	3.82	0.98	พึงพอใจมาก	7
3. การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยของอาคารต่างๆ	3.92	0.95	พึงพอใจมาก	6
4. การจัดที่จอดรถยนต์เป็นสัดส่วน	4.02	0.86	พึงพอใจมาก	3
5. สัญลักษณ์และป้ายจราจรภายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	4.14	0.97	พึงพอใจมาก	1
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และ รปภ. มีความสุภาพ	3.98	0.91	พึงพอใจมาก	5
7. ความเพียงพอของรถยนต์ส่วนกลางในการให้บริการ	4.00	0.85	พึงพอใจมาก	4
สรุป	3.99	0.91	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ในการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ พบว่า โดยภาพรวมการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ ผู้ขอใช้บริการได้รับการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD. = 0.91$) เมื่อจำแนกตามรายการคำถาม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามเพศ

ด้านการประเมิน	เพศ	n	(\bar{X})	(SD.)	t	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	ชาย	182	3.98	0.83	0.93	0.36
	หญิง	218	4.05	0.76		
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	ชาย	182	3.78	0.78	0.91	0.36
	หญิง	218	3.85	0.68		
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	ชาย	182	3.94	0.81	0.83	0.41
	หญิง	218	4.01	0.73		

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามอายุ

ด้านการประเมิน		df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	Between Groups	3	1.75	0.58	0.93	0.43
	Within Groups	396	248.05	0.63		
	Total	399	249.81			
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	Between Groups	3	0.99	0.33	0.63	0.60
	Within Groups	396	208.81	0.53		
	Total	399	209.80			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	Between Groups	3	1.25	0.42	0.70	0.55
	Within Groups	396	234.89	0.59		
	Total	399	236.14			

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามอายุ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มี

มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการประเมิน		df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	Between Groups	3	3.06	1.02		
	Within Groups	396	246.75	0.62	1.64	0.18
	Total	399	249.81			
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	Between Groups	3	2.48	0.83		
	Within Groups	396	207.33	0.52	1.58	0.20
	Total	399	209.80			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	Between Groups	3	2.55	0.85		
	Within Groups	396	233.60	0.59	1.44	0.23
	Total	399	236.14			

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามตำแหน่งสถานะ

ด้านการประเมิน		df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	Between Groups	2	1.53	0.76		
	Within Groups	397	248.28	0.63	1.22	0.30
	Total	399	249.81			
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	Between Groups	2	0.47	0.24		
	Within Groups	397	209.33	0.53	0.45	0.64
	Total	399	209.80			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	Between Groups	2	0.73	0.36		
	Within Groups	397	235.42	0.59	0.61	0.54
	Total	399	236.14			

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามตำแหน่งสถานะ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตำแหน่งสถานะที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามรายได้

ด้านการประเมิน		df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	Between Groups	2	2.02	1.01		
	Within Groups	397	247.79	0.62	1.62	0.20
	Total	399	249.81			
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	Between Groups	2	0.60	0.30		
	Within Groups	397	209.20	0.53	0.57	0.57
	Total	399	209.80			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	Between Groups	2	0.89	0.44		
	Within Groups	397	235.26	0.59	0.75	0.48
	Total	399	236.14			

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามรายได้ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการ

ด้านการประเมิน		df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านงานบริหารทั่วไป	Between Groups	2	3.91	1.95		
	Within Groups	397	245.90	0.62	3.16	0.044*
	Total	399	249.81			
2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง	Between Groups	2	3.26	1.63		
	Within Groups	397	206.54	0.52	3.13	0.045*
	Total	399	209.80			
3. ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ	Between Groups	2	3.62	1.81		
	Within Groups	397	232.52	0.59	3.09	0.047*
	Total	399	236.14			

*p<.05

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการ โดยการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA พบว่า ทุกด้านมีความ

พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยสูตร LSD ได้ผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการ ในการหาค่าความแตกต่างโดยใช้สูตรแบบ LSD ตรวจสอบความแตกต่าง

ความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการ	n	(\bar{X})	สัปดาห์ละครั้ง	เดือนละครั้ง	นานๆ ครั้ง
สัปดาห์ละครั้ง	141	3.8125	-	0.165188	
เดือนละครั้ง	30	3.6473			-0.298149*
นานๆ ครั้ง	229	3.9455	0.132961		
Total	400	3.8763			

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า ผู้ขอใช้บริการที่มีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการเดือนละครั้งได้รับการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่างไปจากความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการนาน ๆ ครั้ง

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้บริการตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ โอ-หมิง หวัง และ ชิซ-เจน ซี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้บริการ ซึ่งนอกจากนี้กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านงานบริหารทั่วไป ขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนและครบถ้วนในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ในการใช้บริการ

ระยะเวลาและขั้นตอนในการจัดทำบัตรผ่านเข้า-ออก และความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้มีการดำเนินงานตามระบบมีกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในลักษณะศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแสงสว่าง รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบประปา ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบลิฟท์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีมนุษยสัมพันธ์ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการซ่อมแซมระบบเครื่องปรับอากาศ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการ อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการ และแลกเปลี่ยนความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการ อาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังเฉลี่ย 3.894 ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.266 เมื่อการวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นพบว่า ความคาดหวังในด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความคาดหวังสูงสุด และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย ให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการ คำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพกิริยามารยาทและการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาจกล่าวได้ว่า บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจในระบบด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุงเป็นอย่างดี มีความสามารถในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วใส่ใจในทุกปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงมีการพัฒนาระบบการดูแลระบบ สาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้านการรักษาความปลอดภัย จราจรและยานพาหนะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสัญลักษณ์และป้ายจราจรภายในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสมอีกทั้งได้ ดำเนินการจัดทำป้ายทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทยเพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัดและ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต (2553) ได้ทำการศึกษาความ พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การควบคุมการผ่านเข้า- ออกภายในมหาวิทยาลัย การจัดการจราจรยนต์เป็นสัดส่วน ความเพียงพอของรถยนต์ส่วนกลางในการ ให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและ รมภ. มีความสุภาพ การจัดเวรยามดูแลความปลอดภัยของอาคารต่างๆ และความคล่องตัวของจราจรภายในมหาวิทยาลัย

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งสถานะ และรายได้

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ของ ญัฐวุฒิ อินทร์ักษ์ (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคคลมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการติดต่อขอใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสามารถทำได้ตามแนวทาง ดังนี้

1. การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร หรือผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการและสิ่งแวดล้อมที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ นี้จะช่วยให้ทราบถึงพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาในบริการและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

2. การวางแผนการปรับปรุงที่ชัดเจนและเน้นไปที่พื้นที่ที่ต้องการการพัฒนามากที่สุดกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น เพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. การให้ความสำคัญต่อความยืดหยุ่นและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนในความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

4. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาบริการ และปรับปรุงสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการอาคาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงการสื่อสาร เป็นต้น

5. การส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างสรรค์ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักศึกษาและบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาบริการและสิ่งแวดล้อม

6. การติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาบริการและสิ่งแวดล้อม ประเมินผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผลกระทบต่อการให้บริการ

7. การสร้างความร่วมมือกับผู้ใช้บริการ และกลุ่มผู้สนใจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ

8. การสร้างระบบตรวจสอบและการบริหารที่เป็นประจำ เพื่อรักษาคุณภาพของบริการและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมต้องเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่มีความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำเสนอการแก้ไขที่เหมาะสมตามผลการประเมินและการสำรวจความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยมีความหลากหลายและส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพการบริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านงานบริหารทั่วไป ลดขั้นตอนในการจัดทำบัตรผ่านและสติ๊กเกอร์เข้า-ออก เพื่อทำให้ง่ายต่อการใช้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศของกองอาคารสถานที่

2. ด้านงานสาธารณูปโภคและซ่อมบำรุงปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซ่อมแซมระบบเครื่องปรับอากาศต้องปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการซ่อมแซมระบบเครื่องปรับอากาศให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ด้านรักษาความปลอดภัย จราจร และยานพาหนะ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย, เพิ่มกล้องวงจรปิด, และตรวจสอบการจอดรถและเข้า-ออกของบุคคลภายนอก เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการจราจรภายในมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกคน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อพัฒนาการวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อเพิ่มความเข้าใจและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม อาจรวมถึงปัจจัยทางการเงิน การสื่อสาร ความสะดวกสบาย เป็นต้น

2. การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ขอใช้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาที่ผู้ขอใช้บริการเผชิญหน้า รวมถึงการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของพวกเขาในด้านคุณภาพการให้บริการ

3. การศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและจูงใจให้ผู้ขอใช้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ขอใช้บริการมีความสนใจและมีแรงจูงใจในการใช้บริการของกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะนี้จะช่วยให้การวิจัยเป็นไปอย่างครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการในอนาคตได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ ขจรอำไพสุข. (2552). *สภาพและปัญหาการจัดการอาคารสถานที่ในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิต.

ณัฐฉา อินทร์เกษ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเรียนรวมและปฏิบัติการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระ. นครนายก: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธณกร จินตพละ. (2554). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. การค้นคว้าอิสระ. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ. สุวีริยาสาส์น.

ปิยะนุช สุจิต. (2553). *ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ประเสริฐ ชุ่มอภัย. (2564). ความพึงพอใจและความคาดหวังของบุคลากรต่อการให้บริการงาน จรรยา และรักษาความปลอดภัย และงานบริการทั่วไป กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารสารคาม, 12(1): 101-116.
- ฝ่ายอาคารสถานที่วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคาร สถานที่วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก : วิทยาลัยทองสุข.
- พณภุช บุญพบ. (2558). รูปแบบการวางแผนอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(2): 2385-2398.
- ภรภัค แซ่ม้อย. (2557). คุณภาพการให้บริการของกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจิเรข กันทะใจ. (2562). การบริหารงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนบ้านเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่. วารสาร มจร วิชาการล้านนา, 7(1): 30-38.
- วิฒนพงษ์ รัตนะวิศ. (2560). งานพัฒนาอาคารภูมิทัศน์ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อม. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.
- สุวาริ มณีเนตร์ และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. (การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9).
- สมนึก ภัททิยธนี. (2553). การวัดผลการศึกษา. มหาสารคาม ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). คุณภาพการให้บริการ ผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการ ด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อตุลพัฒน์กิจ. (2550). *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ:อตุลพัฒน์กิจ.
- อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน ฉะยศิริ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. การค้นคว้าอิสระ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. "The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: the Example of CJCU library," *Journal of Information & Optimization Sciences*. 27(2006) : 193-209.
- Getzels, J.W. & Cuba, E. G. (1954). Role, role conflict, and effectiveness: An empirical study.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.