

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของ  
มหาวิทยาลัยรังสิต

Student Satisfaction on Use of Student Center Building Services,  
Rangsit University

มุนิล ลอยประโคน

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Munin Loyprakhon

E-mail: Muninmimi\_14@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Marketing, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้อาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิตที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านระยะเวลาการบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ ; มหาวิทยาลัยรังสิต

#### Abstract

This research aimed to explore and study student satisfaction on use of Student Center Building services, Rangsit University including environment of service, time of service, convenience of service, service system and quality of service.

The sample group that answered 400 questionnaires. The instrument used for data gathering was a questionnaire for data analysis was done by using computer

program to find the frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (SD). The research results can be summarized as follows:

**Keywords:** satisfaction / Rangsit University

## บทนำ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย ถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 20 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในประเทศ นอกจากนี้ยังถูกจัดอันดับให้เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่ดีที่สุด ลำดับที่ 1 ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2528 เปิดสอนหลากหลายหลักสูตร ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยรังสิต มีพื้นที่ขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถรองรับอาคารสิ่งปลูกสร้างและจำนวนบุคลากรรวมทั้งนักศึกษาได้จำนวนมาก ทำให้ที่ตั้งมหาวิทยาลัยรังสิตอยู่ในพื้นที่หมู่บ้านให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัวสูง เยียบสงบ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นควรพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายยิ่งขึ้น สำหรับอาคาร Student center มหาวิทยาลัยรังสิต ถือว่าตอบโจทย์ นักศึกษาเป็นอย่างดี เพราะในตัวอาคารจะเป็นร้านอาหารและร้านค้า รวมทั้งมีชั้นสอง ที่เป็นลานโล่ง ไว้สำหรับทำกิจกรรมและห้องสัมมนา ขณะที่ชั้นบน หรือตั้งแต่ชั้น 3 เป็นต้นไปจะเป็นห้องเรียนรวม ห้องแลปภาษารวมถึงเป็นวิทยาลัยอาหารและวิทยาลัยการจัดการธุรกิจด้านการบิน ที่สรุปภาพรวมของอาคาร Student Center ต้องรองรับการใช้งานได้ทั้งสองวัตถุประสงค์ คือด้านการเรียนและการนันทนาการ แม้จะมีลักษณะใช้งานเป็นอาคารเรียนถึงร้อยละ 80 แต่ลักษณะของอาคารก็จะคล้ายคอมมูนิตี้มอลล์ภายในมหาวิทยาลัย เมื่อถามถึงประโยชน์ที่คาดว่านักศึกษาจะได้รับจากอาคาร Student Center นั้น นักศึกษาได้รับประโยชน์อย่างแน่นอน เพราะอาคารนี้หมายถึงความสะดวกสบายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีความเจริญเติบโตขยายตัวมากขึ้น ทางมหาลัยจึงจำเป็นต้องขยายและพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่ออาคาร Student center มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่ออาคาร Student center โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษารวมถึงสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นประโยชน์ให้มหาวิทยาลัยได้ เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงในการส่งเสริมที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center มหาวิทยาลัยรังสิต

## ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center มหาวิทยาลัยรังสิต” มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่ออาคาร Student center มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีตัวแปรในการศึกษา คือตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา และ สถานที่พักอาศัย ส่วน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านระยะเวลาการใช้บริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านระบบการบริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิตในระดับปริญญา

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – มิถุนายน 2562

### ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต

## ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ อาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้ ความหมายของความพึงพอใจ

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

### ความหมายของความพึงพอใจในการใช้บริการ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

### แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนาจ ความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

#### **ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ**

(กระทรวงสาธารณสุข, กรมอนามัย, กองอาชีวอนามัย, 2536,) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกัน แก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

#### **ด้านความสะดวกในการบริการ**

กฎหมายสาธารณะของสหรัฐอเมริกา [Public Law (PL)] ว่าด้วยเรื่อง Technology Related Assistance for Individuals with Disabilities Act (Tech Act) และ Individuals with Disabilities Education Act (IDEA) ได้ให้คำจำกัดความของอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก (Assistive Technology Device) และการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology Service)

การบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง "การให้บริการใด ๆ ก็ตามที่ช่วยเหลือผู้พิการโดยตรง ในการเลือก การจัดหา การหาความรู้และการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก"

1. การให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกรวมไปถึงการตรวจประเมินถึงความต้องการจำเป็นของผู้พิการแต่ละคนซึ่งรวมไปถึงการประเมินความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานในสิ่งแวดล้อมเฉพาะของแต่ละบุคคล

2. การซื้อ การเช่าหรือการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้พิการแต่ละบุคคล

3. การเลือกการออกแบบ การผลิตอุปกรณ์เฉพาะบุคคล การปรับแต่งและการประยุกต์ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้พิการแต่ละบุคคลตลอดจนการบำรุงรักษา การซ่อมแซม และการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เหมาะสม

4. การประสานงานและการหาความร่วมมือในการให้บริการอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับผู้รักษานักวิชาชีพ ผู้ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การฝึกหรือให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเทคนิคต่าง ๆ ในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการแต่ละบุคคลหรือครอบครัวของผู้พิการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการรวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ

ทั้งผู้ให้บริการด้านการศึกษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้พิการนายจ้างหรือบุคคลอื่น ๆ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ การจ้างงานหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตส่วนใหญ่ของผู้พิการแต่ละบุคคล

### ด้านระบบการบริการ

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series). การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็น

เครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. 2555) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ใช้บริการอาคารสถานที่วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะ รัฐประศาสนศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการชักถามและตอบแบบสอบถาม นักศึกษาในคณะวิชาต่าง ๆ ของ วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 20 คน โดยการเปิดตารางสำเร็จรูปกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970:108)

ปัญญาพงศ์ นาคะบุตร (2553) ศึกษาเรื่อง การสำรวจพื้นที่อาคารเรียนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ หลังการปรับปรุงอาคารใหม่ การศึกษามาตรฐานการออกแบบห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่อการใช้งานต่อคนรวมถึงขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมกับรูปแบบของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ในขนาดต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบมาตรฐานการใช้พื้นที่ของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ

สมพงษ์ ต้นอำนาจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้อาคาร สถานที่สำหรับการเรียนการสอนตามการรับรู้ของ นักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีวิศวกรรม บริหารธุรกิจ

1. สภาพการใช้อาคาร สถานที่ นักเรียน นักศึกษาให้คะแนนสภาพการใช้อาคาร สถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่สมบูรณ์ แต่พอใช้งานได้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ห้องเรียนสภาพการใช้งานสมบูรณ์ใช้งานได้ นอกนั้น อยู่ในสภาพใช้งานไม่สมบูรณ์แต่พอใช้งานได้ โดยเรียงล าดับจากค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปหาน้อย คือห้อง ประชุมห้องสัมมนา อาคารเรียน สำนักงานใหญ่บริการนักเรียน นักศึกษา เช่น สำนักเขียน-วัดผล ห้องงาน การเงิน ห้องสมุด ฝั่งบิวเวรสถานศึกษา สภาพพื้นที่บริเวณสถานศึกษา อาคารอเนกประสงค์ ห้องบริการ คอมพิวเตอร์ ห้องพยาบาล ห้องกิจกรรมหรือบริเวณสำหรับการทำกิจกรรมนักเรียน นักศึกษา ห้องแนะแนว ห้องสุขา ห้องปฏิบัติการ/โรงฝึกงาน สถานที่เล่นกีฬา สวนหย่อมสถานพักผ่อน โรงอาหาร และที่จอดรถ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการใช้อาคาร สถานที่ ความพึงพอใจในการใช้อาคาร สถานที่ของนักเรียน นักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงล าดับจากค่าเฉลี่ยคะแนนจากมากไปหาน้อย สรุปผลได้ดังนี้ ห้องประชุม/ห้องสัมมนา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อ

การใช้ห้องอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการ รักษาความสะอาดและการบำรุงรักษาห้องประชุม นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีแสงสว่าง เพียงพอและระบายอากาศที่ดี ห้องประชุมและห้องสัมมนามีความสะอาดเป็นระเบียบห้องประชุมและห้องสัมมนามีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานความพร้อมของห้องประชุมและห้องสัมมนามีความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ

วรารัตน์ ผลทวี(2556) ได้ศึกษาเรื่อง การออกแบบและบริหารจัดการ พื้นที่ใช้งานภายในอาคาร ศูนย์รับสมัครและบริการข้อมูลมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไท ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการใช้งาน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในประเด็นสุดท้าย และกล่าวถึงข้อจำกัดที่พบจากการศึกษาในงานวิจัย

1) ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความเพียงพอของที่จอดรถ อาคารหลังนี้ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของมหาวิทยาลัยและติดกับถนนสายหลักทำให้มีความสะดวกในการเข้าถึงทั้งโดยรถส่วนตัวและระบบขนส่งสาธารณะ แต่มีปัญหาเรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอกับการใช้งาน

2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงอาคาร อาคารหลังนี้สามารถเข้าถึงได้จากหลายทิศทาง ดังนี้ทางด้านหน้าของอาคาร ทางด้านข้างที่ติดกับลานจอดรถ และทางด้านหลังที่ติดกับโรงอาหาร ซึ่ง มีจำนวนเพียงพอกับการใช้งาน

3) ด้านประสิทธิภาพอาคาร ประกอบด้วย

3.1) ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้ง อาคารหลังนี้ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวกสำหรับบุคคลภายนอก แต่ไม่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาและบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย เนื่องจากตัวอาคารตั้งอยู่ในตำแหน่ง ที่ห่างไกลจากอาคารอื่น และอยู่นอกแนวเส้นทาง สัญจรหลักภายในมหาวิทยาลัย

3.2) ความเพียงพอของช่องทางเข้า – ออกอาคาร อาคารหลังนี้มีช่องทางเข้าออก ทั้งหมด 4 ช่องทาง คือด้านหน้าอาคาร ด้านข้างที่ติดกับลานจอดรถ ด้านข้างที่ติดกับร้านอาหาร และ ด้านหลังของอาคาร ซึ่งทั้งนี้ 4 ช่องทางถือว่าเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการเข้าใช้งาน

3.3) ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ใช้งานโดยรวมของอาคาร อาคารหลังนี้มีการ จัดพื้นที่ใช้งานโดยรวมเหมาะสม การจัดพื้นที่มีการคำนึงถึงกิจกรรมและพฤติกรรมการใช้งานคือ มีการจัดพื้นที่ที่ต้องการความสะดวกในการเข้าถึงมากอย่างเช่น ร้านอาหารและห้องครัวไว้ บริเวณชั้นหนึ่ง และจัดพื้นที่อื่น ๆ ที่ต้องการความสะดวกน้อยกว่าไว้บริเวณชั้นสองของอาคาร

3.4) ความเพียงพอของพื้นที่ใช้งานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาวะปกติของการ ใช้งานขนาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความเพียงพอกับการใช้งาน แต่ในบางช่วงที่มี การเข้าใช้งานพื้นที่มากกว่าปกติ เช่นช่วงที่มีการรับสมัครนักศึกษาเข้าใหม่ หรือช่วงที่มีการสอบของ นักศึกษา



พื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในส่วนรับสมัครและบริการข้อมูล และส่วนพักผ่อน สำหรับนักศึกษาจะมีไม่เพียงพอกับการใช้งาน

3.5) ความเหมาะสมของระดับความสูงจากพื้นถึงเพดานในแต่ละชั้น ระดับความสูง จากพื้นถึงเพดานของพื้นที่ใช้งานทั้ง 2 ชั้นของอาคารหลังนี้อยู่ในระดับสูงกว่า 3 เมตร ซึ่งเพียงพอกับการใช้งาน และไม่ทำให้ผู้อยู่อาศัยเกิดความรู้สึกอึดอัด

3.6) สภาพแวดล้อมภายในอาคาร อาคารหลังนี้มีสภาพแวดล้อมภายในที่เหมาะสม คือ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีการป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกอาคาร มีอุณหภูมิและความชื้นอยู่ ระดับที่พอเหมาะ และมีสภาพอากาศภายในอาคารที่ดี

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา คณะที่ศึกษา และ สถานที่พักอาศัย

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มี 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale ) 5 ระดับ และนำเสนอแบบสอบถามเสนอแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบตรงเชิงเนื้อหาและมาทำการแก้ไขปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามไปแจกแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 30 ชุดเพื่อทดลองใช้แบบสอบถาม และนำไปใช้จริงกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป spss เพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต

ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ด้านระยะเวลาการบริการ ด้านความสะดวกสบายในการบริการ ด้านระบบการบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

**1 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการทิวหนังสือ การจัดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานเหมาะสมกับพื้นที่ ไม่แออัด ตามลำดับส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกเข้าถึงง่าย สถานที่จอดรถเพียงพอ ความเพียงพอ ของจำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทาน ตามลำดับ

**2 ด้านระยะเวลาการบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมีความสะดวกสบาย ระยะเวลาที่รอคอยมีความเหมาะสม มีเวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน ตามลำดับส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการเป็นตามลำดับขั้นตอน การให้บริการมีความรวดเร็ว มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

**3 ด้านความสะดวกสบายในการบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วเหมาะกับการใช้งาน มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น E-mail Facebook มีอุปกรณ์/เครื่องมือครบแก่การบริการ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน มีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลกิจกรรม ข่าวสารต่าง ๆ ตามลำดับ

**4 ด้านระบบการบริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การสื่อสารในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว การบริการมีระบบไม่ซับซ้อน ความกระตือรือร้นในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการก่อน-หลังตามลำดับ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยากแก่นักศึกษา ตามลำดับ

**5 ด้านคุณภาพการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ คุณค่าของทางการใช้บริการแก่ผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการบริการ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ให้บริการอย่างถูกต้องไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนแสดงการให้บริการ ได้รับบริการที่ตรงตามต้องการ ความเป็นมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับบริการที่คุ้มค่าในเวลาที่เหมาะสม ตามลำดับ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต ผู้วิจัยทำการสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ของความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ไพรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

1.2 ด้านระยะเวลาการบริการ ของความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเทพ พาณิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

1.3 ด้านความสะดวกในการบริการ ของความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

1.4 ด้านระบบการบริการ ของความพึงพอใจนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไป

การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้ และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง

2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว

3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ของความพึงพอใจนักศึกษาในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1.) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ

ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการ

เป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัด ในเรื่องของเวลาไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไรไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลวิจัย ดังนี้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคาร Student center ของมหาวิทยาลัยรังสิต สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

**1.ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ** พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อาคาร Student center ควรมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอโดย ทำสถานที่จอดรถเพิ่ม เพราะ อาคารมีสถานที่จอดรถแค่ชั้นเดียว เช่นอาจจะต้องทำอาคารจอดรถข้าง ๆ อาคาร Student center , อาคาร Student center อีกอย่างโต๊ะเก้าอี้ ภายในอาคาร มีความไม่พอสำหรับนักศึกษาเพียงพอเพราะ อาคาร Student center เป็นอาคารร้านอาหาร และ ศูนย์อาหารต่าง ๆ เช่น อาคาร Student center อาจจะต้องซื้อโต๊ะ เก้าอี้ มาเพิ่ม,อาคาร Student center ช่วงพักเที่ยงจึงไม่มีความสะดวกในการเข้าถึงง่ายแก่การใช้บริการของอาคาร, ช่วงพักเที่ยงนักศึกษาจะเยอะกว่าเวลาปกติความสะอาดและเป็นระเบียบจึงไม่ค่อยมีความเหมาะสมเท่าไร เช่น อาคาร Student center จึงจัดเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเพิ่มเติมเพื่อดูแลความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ ให้มีระเบียบเรียบร้อย

**2.ด้านระยะเวลาการบริการ** พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อาคาร Student center ควรให้บริการเป็นตามขั้นตอนเพื่อการมีความสะดวกสบาย และมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เช่น อาคาร Student center ต้องมีบัตรคิวแก่นักศึกษาที่มาใช้บริการก่อน เพื่อที่จะได้ให้ความสะดวกรวดเร็วแก่การบริการ, อาคาร Student center ควรเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำหรับนักศึกษาบางท่านเรียนภาคศึก ไม่รู้จะไปรับประทานอาหารที่ไหน หรือ นักศึกษาบางท่านอยู่ หอพัก RSU อ่านจะต้องการมาอ่านหนังสือที่อาคาร Student center โดยอาคาร Student center คินปิดใช้อาคารสักเที่ยงคืน เป็นการช่วยให้นักศึกษามีที่ความประสงค์จะต้องการหาบรรยากาศอ่านหนังสือ และนัดพบเพื่อน ตามร้านต่าง ๆ การทำดังนี้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้นักศึกษากลับมาใช้บริการอีกครั้ง

**3.ด้านความสะดวกสบายในการบริการ** พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อาคาร Student center ควรมีระบบสารสนเทศแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น สำหรับนักศึกษาที่มาใช้บริการอาคาร Student center จะได้ทราบถึงอาคาร Student center มีการแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ณะนั้นนักศึกษาจะได้ทราบถึงข่าวสารต่าง ๆ ,อาคาร Student center ควรมีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อให้ให้นักศึกษาบางคณะ หรือ บางสาขา จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้นักศึกษาประสงค์จะใช้พื้นที่อาคาร Student center, อาคาร Student center ควรมีอุปกรณ์ / เครื่องมือ แก่การบริการให้นักศึกษามาใช้งาน เช่น อาคาร Student center อาจจะมีอุปกรณ์สำหรับการจัดกิจกรรมรับน้อง กิจกรรมสำหรับประชุมสาขา กิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับสาขา โดยมีรถ บาส รถตู้ ให้บริการ

**4.ด้านระบบการบริการ** พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ อาคาร Student center ต้องมีขั้นตอนบริการให้นักศึกษาไม่มีความยุ่งยาก เช่น อาคาร Student center ควรจัดขั้นตอนการรับบริการให้เข้าใจแก่นักศึกษา, อาคาร Student center ควรบริการแก่นักศึกษาที่มาก่อน-หลัง ตามลำดับการเข้ามาใช้บริการและควรมีการกระตือรือร้น เช่น ควรมีป้ายการแจ้ง ขั้นตอนรายละเอียดให้แก่ นักศึกษาที่มาใช้บริการอย่างชัดเจน มีการแจ้งบัตรคิว สำหรับนักศึกษาที่มาใช้บริการก่อนหลังเพื่อความถูกต้องและตามกฎระเบียบ ไม่เอาเปรียบสำหรับคนที่มาก่อน, อาคาร Student center มีระบบการบริการที่ชัดเจน และมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญกับนักศึกษาจะได้มีความพึงพอใจมากที่สุด

**5.ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ในระดับมากที่สุด

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การบริการในทุก ๆ ด้านของอาคาร Student center ควรให้นักศึกษาได้รับบริการที่คุ้มค่าเหมาะสม อาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ มีมาตรฐาน เช่น เครื่องดื่มและอาหาร ควรมีฉลากฮาลาลที่ชัดเจน สำหรับนักศึกษาที่เป็นอิสลาม, อาคาร Student center ควรตั้งราคาไม่เกินที่มหาวิทยาลัยกำหนด เช่น ในกรณีเป็นอาหารจานพิเศษติดป้ายราคาทุกครั้ง ราคาอาหารเหมาะสมกับปริญญาอาหารและควรกำหนดราคาขายในราคายุติธรรม อาจจะมีแจกคูปองลดค่าอาหาร และมีการจัดทำกรติดป้ายตามขั้นตอนแสดงการให้บริการอย่างละเอียดครบถ้วน เพื่อความสะดวกแก่การใช้บริการ มีระเบียบ

#### 4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการอาคารในมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง แก้ไขให้อาคารของมหาวิทยาลัยรังสิตเป็นอาคารที่มีได้มาตรฐานและเพื่อสุขอนามัยที่ดีของนักศึกษาที่มาใช้บริการ

#### เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา. (2529). ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้. พิมพ์ที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- วรีพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกมล สมัย จำกัด. \_\_\_\_\_ . (2539). คุณภาพในการบริการ (Quality in Services) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น). (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ : ประชาชน
- Engel, Kollat & Blackwell, (1968). Consumer Behavior.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie L. (2007). Consumer Behavior. (9<sup>th</sup> ed.) Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- สุนันทา วทีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด. วิทยาลัยทองสุข. ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก
- ปัญญาพงศ์ นาคะบุตร. (2553). การประเมินการใช้พื้นที่อาคาร : อาคารเรียนสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศิลปการ(กระทรวงสาธารณสุข, กรมอนามัย, กองอาชีวอนามัย, 2536,) สภาพแวดล้อมในการทำงาน