

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร  
ความพึงพอใจอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

นที จิระประภุคค์กิติ\*

### หลักการและเหตุผล

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานฯ หนึ่งในที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญยิ่งของมหาวิทยาลัย ซึ่งกองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่จะต้องประสานและให้บริการทั้งแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการทำกิจกรรมร่วมกับสังคม เช่น โครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ในการขับเคลื่อนภารกิจหลักในด้านการจัดการศึกษาของประเทศชาติ ดังนั้นจึงนับว่า กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญยิ่งในการดำเนินการและประสานการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อช่วยให้มหาวิทยาลัยได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ ที่มุ่งมั่นจะเป็นแหล่งรวมและเสริมสร้างองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมไทยให้นำไปสู่การพึ่งพาตนเอง รวมทั้งการแข่งขันได้แบบยั่งยืนในประชาคมโลก

ในการนี้ กองบริการการศึกษา จึงได้ตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อทำหน้าที่ในการเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ในด้านการบริการและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในปัจจุบันกองบริการการศึกษาได้ทำหน้าที่สนับสนุนด้านการจัดการเรียนการสอนของคณะและภาควิชาต่างๆ ในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็นห้องเรียน โสตทัศนูปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนตามภารกิจหลักดังกล่าว ซึ่งกองบริการการศึกษาได้มีอาคารเรียนในความรับผิดชอบ คือ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีจำนวนห้องเรียนทั้งสิ้น 80 ห้องเรียน ซึ่งมีจำนวนที่นั่งตั้งแต่ห้องเรียนละ 55 ที่นั่ง จนถึงห้องเรียนละ 640 ที่นั่ง โดยในแต่ละห้องเรียนได้มีการจัดสรรอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน เช่น โปรเจคเตอร์ จอภาพ เครื่องเสียง และคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งในการให้บริการการใช้อาคารเรียนดังกล่าว กองบริการการศึกษาได้จัดสรรเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ รับผิดชอบดูแลการใช้ห้องเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ ไว้

\*นักวิชาการโสตทัศนศึกษา งานธุรการ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

อย่างเพียงพอ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนการสอน เพียงพอแล้วก็ตาม จากการสำรวจเบื้องต้น ก็ยังพบว่าผู้ใช้บริการอาคารเรียนฯ ยังคงต้องการให้หน่วยงานได้มีการปรับปรุงการให้บริการการใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ โดยเฉพาะในเรื่องของ โสตทัศนูปกรณ์ที่ควรได้มีการปรับเปลี่ยนตามสภาพการใช้งาน ซึ่งกองบริการการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นดังกล่าวอย่างยิ่ง และเพื่อให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับในด้านการให้บริการการใช้อาคารเรียนฯ ที่ชัดเจนจากผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าว ไปใช้สำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการใช้อาคารเรียนรวมฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบกับได้สะท้อนให้เห็นภาพการดำเนินงานหน่วยงาน และสามารถพัฒนาการให้บริการบนพื้นฐานของความจริงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสมรรถนะขององค์กร และ “เสียงของผู้รับบริการ” ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และส่งเสริมให้การดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ได้พัฒนาไปสู่หน่วยงานด้านการบริการและสนับสนุนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระบบการศึกษา และสังกัดของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับการให้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะและประโยชน์ในการพิจารณาสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานสถานที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการงานอาคารสถานที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 1,200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยไปเก็บข้อมูลกับนิสิตด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืน ร้อยละ 84.58

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ของผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน โดยใช้ทดสอบค่าที (t-test) และผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ และระบบการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้าพบว่ามีความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

## สรุปผลวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ สถานภาพ และระบบการศึกษา ของ ผู้ใช้บริการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษา ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม พบว่า อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการการใช้อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ นั้น มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยกอง บริการการศึกษาได้มีการแจ้ง นโยบายการใช้ห้องเรียนในอาคารเรียนฯ เป็นลายลักษณ์อักษร ที่ชัดเจน มีการกำหนดกฎระเบียบ การใช้อาคารที่เป็นไปในทางเดียวกัน เน้นการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง โดยยึดสารสนเทศที่ ปราบกฏบนฐานข้อมูลการใช้ห้องเรียน บนระบบทะเบียนออนไลน์เป็นหลักฐานในการใช้งานห้องเรียน ฯ ส่งผลให้การติดต่อขอรับบริการเป็นไปตาม นโยบายประกอบกับขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม มีเอกสารแบบฟอร์มที่สะดวก ง่ายต่อการขอใช้บริการ สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ ของทะเบียนออนไลน์ ซึ่งนับว่าสะดวกอย่างยิ่งในการลดขั้นตอนการขอใช้บริการของผู้มาใช้บริการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนที่เหมาะสม เพียงพอสำหรับการขอใช้ห้องเรียนของอาจารย์ ผู้สอน หรือผู้มาใช้บริการ รวมถึงการอนุมัติให้ใช้บริการอาคารสถานที่ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนดใน การขอใช้งานอาคารสถานที่ทุกครั้ง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ สูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนวัตน์ เดชพิมล (2538) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทสาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อการ บริการของ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม พบว่า นิสิตปริญญาโท สาขาไทยคดีศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ สารนิเทศอีสานสิรินธร ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้าน บุคลากร โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศ สถานภาพ และระบบการศึกษาของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากองบริการการศึกษาได้มีการบริหารจัดการการใช้งานอาคารเรียนฯ อย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน การให้บริการด้วยความสะอาด และรวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือวัน เต็มใจให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และอัธยาศัยดี มีการจัดเจ้าหน้าที่เฝ้าฯ ที่สามารถอยู่ให้บริการได้ตลอดเวลาที่ใช้งานอาคาร หรือในขณะที่มีการเรียนการสอน นอกจากนี้ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม ตลอดจนระยะเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนการขอใช้บริการที่เพียงพอสำหรับดำเนินเรื่องเป็นไปอย่างเหมาะสมตามขั้นตอน การอนุมัติให้ใช้บริการอาคารสถานที่ อยู่ในระยะเวลาที่กำหนดในการขอใช้งานอาคารสถานที่ทุกครั้ง ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ วัสดุทัศนูปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ มีการจัดการจัดสถานที่ และผังห้องเรียน มีความชัดเจน และเหมาะสม เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการเรียนการสอน หรือการจัดงานของโครงการมีประสิทธิภาพในการใช้งานฯ ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ที่รวดเร็ว ตลอดจนอุปกรณ์ และเครื่องมือในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ภายใน มีความสะดวกในการใช้งาน มีการจัดเตรียมห้องพักอาจารย์/วิทยากร ที่มีความสะดวกสบาย ต่อการเตรียมการสอนของอาจารย์ผู้สอน รวมถึงการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำดื่มที่เพียงพอ กับผู้ใช้บริการ รวมถึงห้องสุขาได้รับการดูแลเป็นอย่างดีตามสภาพการใช้งานตลอดเวลา มีการจัดเตรียมที่จอดรถเป็นไปตามสภาพการใช้งานของผู้ใช้บริการ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ตลอดจนมีการจัดผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ตลอดเวลา ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นในทิศทางและมาตรฐานเดียวกันไม่ต่างกับผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพ หรือระบบการศึกษา แตกต่างกันก็ตาม ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรได้มีการจัดสรรงบประมาณในการการบำรุงรักษาครุภัณฑ์หรืออุปกรณ์สำหรับการใช้งานในห้องเรียน เนื่องจากครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องเรียน มีการเสื่อมสภาพตามสภาพการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้อาจารย์ผู้สอนไม่สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ ที่มีการใช้งานที่เกินสมรรถภาพของเครื่อง ทำให้เกิดการฉายภาพได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ภาพไม่ชัด สีของตัวภาพไม่ชัดเจน ขั้วโม่งของหลอดภาพเกินกับสมรรถนะมากกว่าที่กำหนด หรือเก้าอี้สำหรับนั่งเรียน ที่มีการชำรุดอยู่มากทำให้การเรียนในแต่ละรายวิชาไม่ตรงกับจำนวนเก้าอี้ในห้องทำให้ไม่เพียงพอต่อจำนวนนิสิต รวมถึงเครื่องปรับอากาศ ที่มีการใช้งานมากตลอดทั้งวัน ซึ่งต้องมีการตรวจเช็คอยู่เสมอในเรียกของการบำรุงรักษา เท่าที่สมควร

2. มหาวิทยาลัยควรได้มีการจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากผลที่ได้จากการวิจัยในส่วนของข้อเสนอแนะนั้น พบว่า มีปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถอย่างมาก ทั้งในส่วนของอาจารย์ผู้สอนและนิสิต หรือแม้แต่บุคลากรในสังกัดกองบริการการศึกษาเองก็ตาม ประกอบกับในส่วนของโรงละครฯ มีการขอใช้สำหรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ ซึ่งพบว่า มีปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถอย่างยิ่ง หากมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับใช้เป็นี่จอดรถ ก็จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารเรียนฯ มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า มีปัญหาในเรื่องของห้องสุขา ที่ไม่สะอาด อุปกรณ์ในห้องสุขาชำรุด ส่งผลให้มีน้ำรั่วซึมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากโครงสร้างของอาคารที่ไม่เหมาะสม และหากต้องแก้ไข ต้องรื้ออาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งหากจะแก้ไขปัญหาดังกล่าว มหาวิทยาลัยต้องทำการรื้อและปรับปรุงโครงสร้างของอาคารในส่วนของห้องสุขา จึงจะช่วยให้ห้องสุขาสามารถทำความสะอาดได้ เหมือนกับโครงสร้างของอาคารอื่นๆ ได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรสำหรับการรื้อปรับโครงสร้างอาคารในส่วนดังกล่าวต่อไป

4. กองบริการการศึกษา ควรได้มีการจัดอบรมความรู้ หรือส่งเจ้าหน้าที่ วิศวกร ทัศนูปกรณ์ ไปอบรมกับบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ทัศนูปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาอุปกรณ์ทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ในกรณีที่ มีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ผลจากการวิจัยนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาของงานธุรการ กองบริการการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของ ผู้ที่มาขอรับบริการในทุกๆ ด้านต่อไป

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) ทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ในการให้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว เต็มใจ กระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย พุดจาดี มีน้ำใจกับผู้ใช้บริการ	1. มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์ น้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากบางครั้ง อุปกรณ์ต่างๆ มีปัญหา ไม่สามารถใช้งานได้ในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง
2. มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ มีการบริการเป็นลำดับ	2. โครงสร้างอาคาร โดยเฉพาะห้องสุขา มีปัญหา อย่างยิ่งต่อการรักษาความสะอาด โดยเฉพาะ ระบบการระบายน้ำ ที่ทำให้พื้นเปียกอยู่ ตลอดเวลา
3. ภายในห้องเรียนดี จัดได้เหมาะสมมีระเบียบมี สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์โสตฯ ภายใน ห้องเรียนพร้อมสำหรับการเรียนการสอน	3. อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนเก้าอี้ นั่งเรียน บางรายการหรือบางตัว ชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้ ต้องมีการเปลี่ยนห้องเรียนอยู่ เสมอๆ ส่งผลให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่าง ไม่ต่อเนื่อง
	4. ที่จอดรถยังไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ทั้งที่ จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<p>1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการ อาคารเรียนที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติกับ ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนมี ประกาศการใช้งานอาคารเรียนฯ อย่างชัดเจน</p>	<p>1. งบประมาณที่จัดสรรสำหรับการเปลี่ยน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ที่เสื่อมสภาพ อัน เนื่องจากอายุการใช้งานเกินกว่าที่กำหนด มี ไม่เพียงพอสำหรับการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์โสตฯ เหล่านั้น ส่งผลให้เกิดปัญหากับผู้ให้บริการ ทั้งอาจารย์ผู้สอนและนิสิต เช่น โปรเจคเตอร์ ที่ หลอดภาพเสื่อมสภาพการใช้งานไม่ดี มองภาพ และตัวอักษรไม่ชัด เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการ เรียนการสอน</p>
<p>2. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนในการพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	<p>2. การปฏิบัติงานในบางเรื่อง ขาดความยืดหยุ่น อันเนื่องมาจากกฎระเบียบและข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย</p>
<p>3. มหาวิทยาลัยให้ทุนเพื่อสนับสนุนการทำวิจัย สถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการ พัฒนาระบบการให้บริการและกระบวนการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร นั้นจะเห็นได้ว่า อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ถือเป็นอาคารสถานที่ ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการรองรับ ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรมต่างๆ เนื่องจากเป็นศูนย์รวมนิสิต โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 รวมถึงนิสิตในกลุ่มสังคมศาสตร์ ที่นโยบายได้ให้มาใช้ อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ดังนั้น การที่มหาวิทยาลัยได้ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ตลอดจน สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกและโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรม ทั้งในและนอกหลักสูตร จึงนับว่าเป็นการสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ที่มีความสำคัญ อย่างยิ่ง โดยเฉพาะในด้านการผลิตบัณฑิตและการให้บริการทางวิชาการ

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- ณัฐสิทธิ์ วงศ์ตลาด. ( 2544). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในจังหวัดอุดรธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ  
(กศ.ม. บริหารการศึกษา) : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นวรรตน์ เดชพิมล. (2538). **ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทสาขาไทยคดีศึกษาที่มีต่อ  
การบริการ ของศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ในปีการศึกษา 2537**. วิทยานิพนธ์  
(ศศ.ม. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประจันต์ เมฆสุทธิพิทักษ์. (2553). **แผนยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2553-2556 กองบริการการศึกษา  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร**. มหาวิทยาลัยนเรศวร :  
กองบริการการศึกษา.
- ยุทธนา ศิริธร. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน ) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรชัย จินาล่อง. (2545). **การดำเนินงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**.  
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมคิด แก้วเตชะ. (2546). **การใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา  
ในจังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ คม. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- Good, Cartor V. (1973). **Dictionary of education**. New York : Mcgraw-Hill.Book.
- Millet, John D. (1954). **Management in the public service**. New York : McGraw-Hill.