บทความวิจัย
(Research article)

ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ต่อการจัดบริการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

นางอุทัยวรรณ ตรีนุชกร
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น
นางสิริภักดิ์ สมใจเพ็ง
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น
นางพรรณี เลาวะเกียรติ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น
นางสาวใบศรี แสบงบาล
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการจัดบริการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ปีการศึกษา 2551 จำนวน 317 คน และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 273 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.12 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (x) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไป ร้อยละ 76.03 อายุระหว่าง 18-23 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบมัธยมปลายเป็นนักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขชุมชน

ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้และงานบริการสารสนเทศ พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด $\bar{x}$ = 4.00 และ S.D 0.71

ความพึงพอใจด้านศักยภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือในเรื่องของด้านการจัดให้มีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษามากที่สุด $\bar{x}$ = 4.12 และ S.D 0.80

ความพึงพอใจต่อการสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ พบว่านักศึกษามีระดับพึงพอใจด้านภูมิทัศน์บริเวณอาคารเรียนในระดับมาก รองลงมาเป็นสถานที่นั่งพักผ่อน $\bar{x}$ = 3.82 และ S.D 0.91

ความพึงพอใจต่อบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่านักศึกษามีระดับความความพึงพอใจในโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = 3.98 และ S.D 0.75

ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจ มากที่สุดในด้าน การใช้กิริยาวาจาและความรู้และความชำนาญของบุคลากร $\bar{x}$ = 4.08 และ S.D 0.65

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ส่วนใหญ่นักศึกษาอยากให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อม และสถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห้องเรียน หอพัก สถานที่จอดรถ สนามกีฬา

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การจัดบริการ

ความเป็นมาและความสำคัญ

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งเมื่อ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2506 นับจนถึงปัจจุบันได้ 47 ปี พันธกิจหลัก คือ การผลิตและการพัฒนาบุคลากรด้านสุขภาพ วิจัย สร้างองค์ความรู้ บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศาสนาศิลปวัฒนธรรม สนับสนุนการพัฒนาสังคมและประชาธิปไตย เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริการสาธารณสุขและสภาวะทางสังคม สิ่งแวดล้อมในชุมชนและความต้องการของท้องถิ่น(4) เมื่อนักศึกษาจบการศึกษาปฏิบัติงานในสถานบริการสาธารณสุข ทั้งในหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งในสถานบริการสาธารณสุข หน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน สถานีอนามัย ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญ ซึ่งในแต่ละปีมีนักศึกษามาจากหลายจังหวัด ได้เข้าศึกษาในวิทยาลัยฯ และจะต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้ จนจบการศึกษา ปัจจุบันวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เปิดรับนักศึกษา 4 หลักสูตร ดังนี้

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน)

2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข)

3. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม)

4. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เวชกิจฉุกเฉิน

คุณภาพเป็นประเด็นที่สำคัญที่หลายฝ่ายให้ความสนใจ ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งรวมถึง วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ต่างเร่งพัฒนาระบบการบริการ การบริหาร วิชาการ เพื่อเป็นการมุ่งสู่ระบบคุณภาพของการให้บริการ ส่งผลถึงการคงอยู่อย่างยั่งยืนขององค์กร(1)ในการจะพัฒนาระบบบริการไปสู่คุณภาพได้

อนึ่งการศึกษาของนักศึกษานั้น ปรากฏว่าในแต่ละปีมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ที่นักศึกษาได้สะท้อนให้เห็นทั้งทางระบบสารสนเทศ เอกสาร อาจารย์ เพื่อนนักศึกษาด้วยกัน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (5) จากข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น จึงได้สำรวจความพึงพอใจ (2) ของนักศึกษา เป็นเครื่องชี้วัดในการพัฒนาคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการ ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับนโยบาย(3) ซึ่งในขณะนี้อยู่ในระยะพัฒนาคุณภาพทั้งระบบเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการการของนักศึกษาให้มากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้รวบรวมและนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น มารวบรวมอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งได้นำเสนอในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเพื่อที่จะได้นำเป็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้และงานบริการสารสนเทศ

1.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการด้านคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

1.3 ความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ได้แก่ ห้องเรียน สนามกีฬา การดูแลสุขภาพ

1.4. ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพ และอัธยาศัยของบุคลากรที่ให้บริการ

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความต้องการต่อการจัดบริการของวิทยาลัยฯ ที่มีต่อนักศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดบริการด้านคุณภาพชีวิตของนักศึกษา การจัดการสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ ได้แก่ ห้องเรียน สนามกีฬา การดูแลสุขภาพ และความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและอัธยาศัยของบุคคลากรที่ให้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย นักศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นชั้นสูง สาธารณสุขศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ทุกหลักสูตร จำนวน 317 คน

ประเภทของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือประชากรทั้งหมด จำนวน 317 คน ซึ่งได้แก่ นักศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุขชุมชน) , นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาธารณสุขศาสตร์ (ทันตสาธารณสุข) ,นักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาธารณสุขศาสตร์ (เทคนิคเภสัชกรรม) และนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชกิจฉุกเฉิน ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษาที่ 2551

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการต่อการจัดบริการแก่นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น นั้น มี 7 ส่วน

เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง เป็นการสร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตราวัดของลิเคอร์ท(Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ค่าคะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทีมวิจัยบันทึกแบบสอบถามไว้ในเว็บไซต์ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น แล้วเข้าชี้แจงนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ถึงวัตถุประสงค์การทำวิจัยและแนะนำนักศึกษาถึงวิธีการเข้าไปตอบแบบสอบถามในเว็บไซต์

เมื่อนักศึกษาทำแบบสอบถามในเว็บไซต์เสร็จแล้ว ทีมผู้วิจัยได้ดาวน์โหลดข้อมูลที่ได้ออกมาเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทีมผู้วิจัยได้ใช้คำสั่งจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์แปลผลดังนี้

การจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูงที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ความพึงพอใจต่ำที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 76.03 อายุระหว่าง 18-23 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.96 การศึกษาส่วนใหญ่จบมัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 91.48 เมื่อแยกเป็นหลักสูตรแล้วจำนวนนักศึกษาที่มากที่สุดคือหลักสูตรสาธารณสุขชุมชน คิดเป็นร้อยละ 33.12

2. ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้และงานบริการสารสนเทศ พบว่า นักศึกษามี

ระดับความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้มีหนังสือ ตำรา และวารสารที่หลากหลายและพัฒนาการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และพบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเตอร์เน็ตที่จัดให้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

3. ความพึงพอใจด้านศักยภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจในด้านศักยภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ในด้านการจัดให้มีกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมา ในเรื่องของไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ย 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ส่วนข้อคิดเห็นที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ห้องน้ำ/ห้องส้วม มีค่าเฉลี่ย 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

4. ความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้

4.1 ความพึงพอใจต่อการสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ พบว่านักศึกษามีระดับพึงพอใจในด้านภูมิทัศน์บริเวณอาคารเรียนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 รองลงมาเป็นสถานที่นั่งพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ซึ่งในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

4.2 ความพึงพอใจต่อบริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ พบว่านักศึกษามีระดับความความพึงพอใจในด้านโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาเป็นแสงสว่างในห้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ซึ่งในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

4.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนกิจกรรมด้านสุขภาพ พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจในหัวข้อให้การแนะนำดูแลและให้คำปรึกษาด้านการส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 รองลงมาเป็น สถานบริการด้านสุขภาพ เช่นคลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม คลินิกนวดแผนไทย มีค่าเฉลี่ย 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70

5. ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน การใช้กิริยาวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 และ ความรู้และความชำนาญของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 และความคิดเห็นที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ซึ่งในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาต่อการจัดบริการของวิทยาลัย

1. ควรจะเพิ่มสถานที่นั่งพักผ่อน
2. อยากมีระบบจัดการกับขยะให้ดีขึ้น
3. อยากให้มีต้นไม้และจัดทำเป็นส่วนหย่อมให้ร่มรื่น
4. ควรมีสวนสุขภาพ หรือลานสำหรับออกกำลังกายกลางแจ้ง เพิ่มขึ้น
5. เพิ่มหรือจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถให้เป็นระบบและเป็นสัดส่วน
6. ควรจัดหาหอพักที่น่าอยู่มากกว่านี้ และ ให้นักศึกษาอยู่หอพักในวิทยาลัยจนเรียนจบ
7. อยากมีห้องเรียนเพิ่ม และก็แยกห้องเรียนหรือมีการเปลี่ยนห้องเรียนด้วย
8. มีแม่บ้านทำความสะอาดห้องเรียน และติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มทุกห้องเรียน
9. เพิ่มจุดบริการถังน้ำดื่ม

10. ควรมีลานเต้นแอโรบิคที่ดีกว่านี้ และมีเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง เครื่องออกกำลังกายควรมีมากกว่านี้ (เดิมที่ใช้ไม่ได้ ก็ไม่ได้รับการซ่อมบำรุง) เครื่องใหม่ ก็ไม่มี

11. ปรับปรุงห้องฟิตเน็ตที่ดีกว่านี้ อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก แต่อุปกรณ์ที่มีในตอนนี้ก็พังและชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้

12. ให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีของนักศึกษา

13. ควรมีการจัดสรรทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพราะมีประโยชน์มากสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายแก่นักศึกษาในการศึกษาเล่าเรียน ที่มีความเดือดร้อนและจำเป็นทุนการศึกษาทั่วถึง จำนวนทุนน้อยเกินไป น่าจะมีเยอะกว่านี้

14. เผยแพร่ข่าวสาร ได้แก่น กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมค่ะ การศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ความรู้ใหม่ๆ ทางการแพทย์ ไปศึกษาดูงานต่างไปทัศนศึกษานอกสถานที่ การศึกษาต่อ ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ เกณฑ์หรือวิธีการรับเข้าศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย หนังสือพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน มุมหนังสือพิมพ์อาคารเรียน จบการศึกษาแล้วสามารถทำงานที่ไหน อย่างไร และต้องทำอย่างไรบ้าง สามารถไปได้ที่ไหน ยังไม่มีการแนะแนวที่ดีแก่นักศึกษา

15. ควรจัดกิจกรรมกีฬาสีเป็นประจำ

16. มีงบประมาณในการสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ

17. เรื่องหอพัก จักรยานยืมเรียน ห้องน้ำที่สะอาด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะต่อวิทยาลัยฯ

1. ควรเร่งพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน และเครือข่ายความเชื่อมโยงของฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการทำงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรพิจารณาสนับสนุนให้การอบรมในการเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถ แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนตามความเหมาะสมและภาระหน้าที่ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการทำงานและการให้บริการที่ดี

3. ควรสร้างแรงจูงใจในความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร(1) เพื่อให้เกิดความรัก สามัคคี และอุทิศทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งจะทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนการทำงานประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหวัง

4. ควรขอความร่วมมือจากนักศึกษา ในการช่วยกันดูแลรักษาความสะอาด ทั้งภายในห้องเรียน อาคาร ห้องน้ำห้องส้วม และบริเวณโดยรอบคณะ เพื่อให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น ซึ่งอาจจำเป็นต้องมีการเพิ่มถังขยะ ให้สามารถรองรับการทิ้งขยะได้อย่างเพียงพอ และควรกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานทำความสะอาดของบริษัทเอกชนให้เข้มงวดยิ่งขึ้นด้วย

5. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นระยะ และอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้นำมาเป็นข้อเสนอและเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในปีต่อไป ทั้งยังได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลง ความคิดเห็นในแง่มุมอื่นที่อาจนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ อีกด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สถาบันพระบรมราชชนก ควรมีนโยบายและงบประมาณด้านส่งเสริมการสร้างสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. สถาบันพระบรมราชชนกควรมีนโยบายและงบประมาณสนับสนุนการวิจัยด้านความต้องการของนักศึกษาต่อการบริการของวิทยาลัยฯ การสร้างประสิทธิภาพในการเรียนการสอนของวิทยาลัยฯ อย่างต่อเนื่อง

3. วิทยาลัยฯ ควรมีนโยบาย 5 ส. อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

วิทยาลัยฯ ควรสนับสนุนให้มีการทำวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของอาจารย์ที่ปรึกษาในความคาดหวังของนักศึกษา

2. บริการด้านการศึกษา และบริการวิชาการของวิทยาลัยฯ ตามความคาดหวังของนักศึกษา

3. กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในความคาดหวังของนักศึกษา

4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับนักศึกษา ตามความคาดหวังของนักศึกษา

5. ความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและการศึกษาต่อในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ และในสายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของนักศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจัง

เอกสารอ้างอิง

1. เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
2. บัณฑิตสถาน. 2539. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน.
3. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2551 เอกสารประกอบการสอน. หน่วยที่ 1-7.
4. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. 2552. คู่มือนักศึกษา. โรงพิมพ์คลังนานาธรรม. ขอนแก่น
5. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. 2552. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา. โรงพิมพ์คลังนานาธรรม. ขอนแก่น

Research article

"Study of satisfaction of students studying in their 1 st academic year at Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen, towards college services"

Siripak Somjaipheng
Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen province
Uthaiwan Treenuchakorn
Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen province
Pannee Laowakaiti
Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen province
Baisri Sabangbal
Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen province

Abstract

The purpose of this study is to survey the satisfaction towards the college services on 4 aspects, presented below. The data was collected from 273 students in their first academic year at Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen in academic year 2009. Data was analyzed using percent, mean and standard deviation.

The results showed the highest level of satisfaction as follows: (1) Towards service of the learning center was information convenience ($\overline{X}$ = 4.00, S.D = 0.71) (2) Towards quality of life promotion for the students was loan support ($\overline{X}$ = 4.12 , S.D = 0.80) (3) Towards learning environment was building surroundings (= 3.82, S.D = 0.9) (4) Towards personality of officers was their approach, knowledge and experience (= 4.08, S.D = 0.65).

This study suggests that the college should retain the supporting budget of facilities for the students.

Key word : satisfaction; college service