

# ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ศรีนคร นาวารัตน์\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามคุณลักษณะ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-5 แยกเป็นนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง แบ่งตามคณะ จำนวน 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 10,000 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามคุณลักษณะ วิเคราะห์ค่าโดยใช้ค่า t-test แบบ Independent และ One Way Analysis of Variance เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's post hoc Comparison)

## ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ทุกด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อความการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
3. นักศึกษาต่างคณะกันมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

---

\* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

## คำสำคัญ

ความพึงพอใจของนักศึกษา การเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม

## บทนำ

สังคมในปัจจุบันนี้มีการเจริญอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านสังคมที่มีการรับเอาสังคมทางชาติตะวันตก และมีการเจริญทางด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากยิ่งขึ้นนั้น แม้ว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าขึ้นแต่ก็ต้องมีพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และต้องการอยู่ร่วมกัน มีการพัฒนาและก้าวหน้าต่อไปในสังคม

วัฒนธรรม สิ่งที่ทำความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมในการแต่งกาย วิถีชีวิตของหมู่คณะเช่น วัฒนธรรมพื้นบ้านวัฒนธรรมชาวเขา วัฒนธรรมส่วนหนึ่งสามารถแสดงออกผ่านดนตรี วรรณกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม การละครและภาพยนตร์ แม้บางครั้งอาจมีผู้กล่าวว่าวัฒนธรรมคือเรื่องที่ว่าด้วยการบริโภคและสินค้าบริโภค เช่น วัฒนธรรมระดับสูง วัฒนธรรมระดับต่ำ วัฒนธรรมพื้นบ้าน หรือวัฒนธรรมนิยม เป็นต้น แต่นักมานุษยวิทยาโดยทั่วไปมักกล่าวถึงวัฒนธรรมว่า มิได้เป็นเพียงสินค้าบริโภค แต่หมายรวมถึงกระบวนการในการผลิตสินค้าและการให้ความหมายแก่สินค้านั้น ๆ ด้วย ทั้งยังรวมไปถึงความสัมพันธ์ทางสังคมและแนวการปฏิบัติที่ทำให้วัตถุและกระบวนการผลิตหลอมรวมอยู่ด้วยกัน ในสายตาของ นักมานุษยวิทยาจึงรวมไปถึงเทคโนโลยี ศิลปะ วิทยาศาสตร์รวมทั้งระบบศีลธรรม

“ศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ตั้งขึ้นตามความในมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ก่อนหน้านี้อีกสถาบันฯ เคยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติการกิจด้านการทำนุบำรุง ศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ส่งเสริม เผยแพร่ และอนุรักษ์วัฒนธรรมอยู่ก่อนแล้ว แต่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามเหตุผลของแต่ละช่วงเวลาว่า “ศูนย์วัฒนธรรมภาคใต้” และ “ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม” สถาบันแห่งนี้ได้ดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมาร่วมสามทศวรรษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เดิมคือโรงเรียนฝึกหัดครูนครศรีธรรมราช พัฒนาเป็นวิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏ และเป็นมหาวิทยาลัยในปัจจุบันบนพื้นที่ประมาณ 300 ไร่ บริเวณเชิงเขามหาชัย หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจิว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช (รายงานการประเมินตนเองของศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 2557 : 1)

เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธยในร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชได้รับการยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” อย่างเต็มภาคภูมิ (คู่มือกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 2555 : 5)

“ศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการและเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ตั้งขึ้นตามความในมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ก่อนหน้านั้นสถาบันฯ เคยมีหน่วยงานที่ปฏิบัติภารกิจด้านการทำนุบำรุง ศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ส่งเสริม เผยแพร่ และอนุรักษ์วัฒนธรรมอยู่ก่อนแล้ว แต่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปตามเหตุผลของแต่ละช่วงเวลาว่า “ศูนย์วัฒนธรรมภาคใต้” และ “ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม” สถาบันแห่งนี้ได้ดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมาร่วมสามทศวรรษ

ซึ่งในปัจจุบันนี้ “ศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” มิได้ผ่านการปรับปรุงศูนย์เป็นเวลาหลายปีแล้ว รวมทั้งเอกสารหนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ก็ทรุดโทรมไปตามกาลเวลา แต่ยังมีนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ยังให้ความสนใจเข้าชมและใช้บริการศูนย์วัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชอยู่ ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้ามาค้นคว้าหาเอกสารและหนังสือประกอบในการเรียน และทำรายงานรวมทั้งเข้ามาศึกษาหาความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ของภาคใต้และจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างพอเพียงต่อจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

## ขอบเขตการวิจัย

ประชากร เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-5 จำนวน 10,000 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-5 แยกเป็นนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง แบ่งตามคณะ จำนวน 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 150 คน

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ และคณะ
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้แบ่งออกเป็น 4 องค์กรประกอบ คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านการอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2558 ชั้นปีที่ 1-5 แยกเป็นนักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง แบ่งตามคณะ จำนวน 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 10,000 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงเนื้อหาโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนนาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
2. เนื้อหาที่จะทำวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด) ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติด้วย t-test แบบ Independent และ ANOVA (One Way Analysis of Variance) สำหรับตัวแปรเพศ และคณะ

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 150 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 คณะ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 35 คน มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 32 คน คณะครุศาสตร์ จำนวน 29 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 28 คน และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 26 คน ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นักศึกษามีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่างคณะกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (4.64) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (4.51) ความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (4.43) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (4.36) และคณะครุศาสตร์ (4.21)

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกคณะ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (4.44) คณะวิทยาการจัดการ (4.43) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (4.36) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (4.14) และคณะครุศาสตร์ (4.06)

3. ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่านักศึกษาคณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (4.50) ส่วนคณะอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (4.48) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (4.36) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (4.23) และคณะครุศาสตร์ (4.01)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่านักศึกษาคณะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกคณะ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ (4.45) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (4.43) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (4.35) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (4.27) และคณะครุศาสตร์ (4.16)

## อภิปรายผลการวิจัย

1. การแสดงความพึงใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้ส่งเสริมให้บุคลากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่เข้าไปใช้ศูนย์วัฒนธรรม ทุกคน นั้น แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับสถานที่ซึ่งเป็นสถานที่ของทางราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพันธ์ อรรถพร (2555) ได้กล่าวถึง บุคลากรห้องสมุดจะคำนึงถึง ความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีความเหมาะสม

ด้านที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้ส่งเสริมให้บุคลากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่เข้าไปใช้ศูนย์วัฒนธรรม ทุกคน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและให้ความเสมอภาคกับนักศึกษาทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพันธ์ อรรถพร (2555) ได้กล่าวถึง บุคลากร ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่นักศึกษาที่เข้าไปใช้ห้องสมุดทุกคน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและสม่ำเสมอ

ด้านที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของที่ตั้งศูนย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานที่ตั้งของศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ตั้งในพื้นที่ที่รายล้อมด้วยธรรมชาติ รวมทั้งภายในอาคารอากาศถ่ายเทได้สะดวก นอกจากนั้นยังมีพื้นที่ให้บริการแก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไปได้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม และเป็นแหล่งการเรียนรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สิริยาพร สาลีพันธ์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ศูนย์วัฒนธรรมต้องมีพื้นที่รองรับในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถเป็นแหล่งการเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าราชการประทับใจการบริการที่ได้รับจากศูนย์วัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีการอำนวยความสะดวก และมีกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ ภาสกร ศรีไทย (2555) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

2. ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช จำแนกตามคุณลักษณะ พบว่า โดยภาพรวม พบว่านักศึกษาที่มีคณะต่างกัน จะมีระดับ ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งอาจเป็น เพราะศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีการให้บริการหลายด้านให้นักศึกษาและ บุคคลทั่วไป อาทิเช่น ด้านเอกสารและข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ด้านกิจกรรมทาง วัฒนธรรม และด้านการบริการห้องประชุม ดังนั้นนักศึกษาต่างคณะกัน ที่เข้ามาใช้บริการ จึงมีความ พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล อินทร์จันทร์ และ คณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าเพศของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีผลให้ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการ บริการแบบออนไลน์ เพื่อให้ทันกับความต้องการและตอบสนองแก่ผู้รับบริการในยุคปัจจุบัน

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ควรจัดให้เครื่องอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ให้เพียงพอกับ ความ ต้องการ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรมมหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นประจำทุกปี เพื่อจะได้นำข้อมูลจากผู้รับบริการวางแผนและกำหนดนโยบายใน การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

1.2 ควรมีศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการในศูนย์วัฒนธรรม มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครศรีธรรมราช กับมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภาคใต้

## เอกสารอ้างอิง

จิรพันธ์ อรรถพร. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.  
 วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษาและเทคโนโลยีศึกษา  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นพดล อินทร์จันทร์ และคณะ. (2554). การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาสกร ศรีไทย และคณะ. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทันตสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี. จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. (2555). คู่มือกิจกรรมนักศึกษา ภาคปกติ 2555. จังหวัด  
 นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ศูนย์วัฒนธรรม. (2557). รายงานการประเมินตนเองของศูนย์วัฒนธรรม ปีการศึกษา 2557. จังหวัด  
 นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. (อัดสำเนา)

สิริยาพร สาลีพันธ์. (2554). บทบาทศูนย์วัฒนธรรมบ้านภูไทในการอนุรักษ์ และเผยแพร่วัฒนธรรมภูไทเรณูนครท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยมหิดล.