

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน และเพศชาย จำนวน 171 คน คณะ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 140 คน รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 76 คน คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 63 คน คณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง จำนวน 49 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 42 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 16 คน และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 คน

2. ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ รองลงมา คือ ด้านบริการสุขภาพอนามัย ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ด้านบริการอาหาร ด้านบริการอื่น ๆ และด้านบริการด้านหอพัก ตามลำดับซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการจัดงานนอกเวลาให้นักศึกษา รองลงมาคือ บริการข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน สถานที่บริการสะดวกและเหมาะสมเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวก ปฐมนิเทศนักศึกษา บริการจัดหาทุนให้นักศึกษาที่ขาดแคลน บริการข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง บริการจัดหางานนอกเวลาให้นักศึกษา บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา จัดทำระเบียบประวัตินักศึกษาและบริการให้คำปรึกษาด้านปัญหาส่วนตัว

2.2 ด้านบริการสุขภาพอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ร่วมกับโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชน ในท้องถิ่นทำประกันสุขภาพ รองลงมา สถานที่สะอาด สะดวก และเหมาะสม บริการประกันอุบัติเหตุและชีวิต เจ้าหน้าที่ ให้บริการและอำนวยความสะดวก บริการด้านการปฐมพยาบาล บริการเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรค และจัดหาแพทย์และพยาบาลมาตรวจรักษาโรคให้นักศึกษาเป็นครั้งคราว

2.3 ด้านบริการหอพัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การจัดสถานที่จอดรถจักรยาน,จักรยานยนต์ ในบริเวณหอพัก รองลงมา คือ การจัดสถานที่รับเยี่ยม การจัดห้องอ่านหนังสือภายในหอพัก บริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหอพัก บริการน้ำดื่มน้ำใช้ บริการรักษาความปลอดภัย บริการดูแล เอาใจใส่ของอาจารย์หอพัก บริการดูแลรักษาความสะอาดของหอพัก บริการซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้หอพัก บริการอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอน ฯลฯ การจัดสถานที่เล่นกีฬาภายในหอพัก และบริการจัดสถานที่ซักรีดเสื้อผ้า

2.4 ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ การคัดเลือกนักศึกษา การอบรมจริยธรรมและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา การทำสัญญากู้ยืม เอกสารและคู่มือการกู้ยืม

2.5 ด้านบริการอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ใน ระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ภาชนะที่ใช้ อาหารสะอาดเหมาะสม สถานที่สะอาดและเหมาะสม คุณภาพของอาหารถูกหลักโภชนาการ อุปกรณ์ที่ใช้ในโรงอาหารเหมาะสม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ถังขยะ ฯลฯ ราคาอาหารเหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพ ผู้จำหน่ายอาหาร แต่งกายสะอาดและเหมาะสม

2.6 ด้านบริการวิชาการและรักษาคินแดน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการจัดรถรับส่งแก่นักศึกษาที่ไปเรียนวิชาทหาร บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการประสานงานประกาศเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ เช่น กำหนดวันสอบ กิจกรรมทหาร ฯลฯ บริการแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก้ไขเมื่อประสบปัญหา สถานที่ที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ บริการอำนวยความสะดวกในการสมัครเข้ารับการฝึกวิชาทหาร

2.7 ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บริการห้องสมุด การชำระเงินค่าลงทะเบียน การลงทะเบียนเรียนบริการจัดสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษา บริการศูนย์ภาษา บริการศูนย์คอมพิวเตอร์

2.8 ด้านบริการอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความ

คาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การบริการด้านข่าวสารประชาสัมพันธ์ บริการร้านค้า เช่น มินิมาร์ท, กีฟซีออฟ บริการ ด้านไปรษณีย์ เช่น จดหมาย ธนณัติ ฯลฯ บริการตู้ฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ (A.T.M) บริการส่งข่าวสาร SMS การบริการอุปกรณ์กีฬา การบริการตู้โทรศัพท์ การบริการถ่ายเอกสาร

3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายงานและจำแนกเป็นรายข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ แบบฟอร์มมีเพียงพอเห็นได้ง่าย ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่าย สถานที่ให้บริการหาง่าย มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสถานที่ให้บริการสะอาด เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีการบริการในช่วงพักกลางวัน และห้องน้ำสะอาด

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม

แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

3.3 ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว การให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง การให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้บริการมีความยุติธรรม การให้บริการ ใช้มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

3.4 ด้านระยะเวลาดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การประสานงานมีความสะดวก มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ในการแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีสะดวก เอกสารคำร้องในการขอรับบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต การประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = 0.850$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .850$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคู่ที่มี

ความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงานกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการวิชาการทหารและรักษาดินแดนอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .885$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพอยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .881$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลำดับที่สาม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง ($r_{xy} = .880$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามลำดับ ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษากับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .519$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .521$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลำดับที่สาม ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = .552$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากที่มีนักศึกษาปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2556 ได้เสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการสุขภาพ ด้านบริการอื่นๆ ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านบริการอย่างก้าวหน้า ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า การบริการในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอนไม่เพียงพอต่อนักศึกษา การบริการในเรื่องของการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพักไม่ดีเท่าที่ควร และการซ่อมบำรุงซ่อมแซมอุปกรณ์และเครื่องใช้ภายในหอพักไม่ดีเท่าที่ควร ด้านบริการอื่นๆ พบว่าไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อนักศึกษาภายในหอพัก มีมีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญสำหรับนักศึกษาภายในหอพักให้บริการ และการให้บริการอุปกรณ์ต่างภายในหอพักไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ พบว่า ขาดที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ขาดที่ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านส่วนตัว การจัดระเบียบประวัตินักศึกษา ไม่ชัดเจน และครบถ้วน ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอให้การให้บริการนักศึกษา ห้องน้ำภายในกองพัฒนานักศึกษาไม่สะอาด มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดที่ให้บริการไม่สะอาดการดื่ม น้ำ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน พบว่า นักศึกษาติดต่อประสานงานแก่เจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้งต้องใช้ระยะเวลาที่นาน ในการให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้นักศึกษามีความล่าช้า ขั้นตอนในการติดต่อประสานงานยังกองพัฒนานักศึกษาไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยากซับซ้อน และ ด้านบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการตามสื่อต่างๆ ไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา การให้บริการด้าน โทรศัพท์ ปรินท์ และอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึงแก่นักศึกษา เอกสารคำร้องในการขอรับบริการไม่มีความชัดเจน และเข้าใจยากแก่นักศึกษาที่จะปฏิบัติตาม

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า นักศึกษาปีที่ 1 ปีการศึกษา 2556 มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้ง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านบริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ รองลงมา คือ ด้านบริการสุขภาพอนามัย ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดน ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ ด้านบริการอาหาร ด้านบริการอื่น ๆ และด้านบริการด้านหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา บริบาลบุรีภัณฑ์ (2531 : 81 -84) ศึกษาการวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการด้านกิจการนิสิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริการที่จัดให้

นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ บริการห้องพัก บริการสุขภาพอนามัย บริการอาหาร บริการกีฬา บริการนักศึกษาวิชาทหาร บริการให้คำปรึกษาและทดสอบทางจิตวิทยา บริการทุนการศึกษา บริการห้องสมุดอาชีพและบริการจัดหางาน ผลการวิจัย พบว่า บริการที่นิสิตใช้บริการจำนวนมากได้แก่ บริการอาหาร บริการสุขภาพอนามัย บริการนักศึกษาวิชาทหาร (เฉพาะนิสิตชาย) และบริการห้องพัก ส่วนบริการที่นิสิตไม่เคยใช้ซึ่งมีจำนวนมากเรียนตามลำดับได้แก่ บริการให้คำปรึกษาและทดสอบทางจิตวิทยา บริการทุนการศึกษา บริการห้องสมุดอาชีพ บริการจัดหางาน บริการกีฬา และบริการจดหมาย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมสิน ศีลพันธ์ และคณะ (2543 : 41 -43) ศึกษาการวิจัย เรื่อง สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการสุขภาพอนามัย บริการด้านการปฐมพยาบาล การจัดหาแพทย์และพยาบาล บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา บริการอาหาร บริการวิชาทหารและรักษาดินแดน บริการเกี่ยวเนื่องทางวิชาการ และบริการอื่นๆ

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคามในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังของนักศึกษา ทั้ง 8 ด้าน ด้านบริการแนะแนว สนเทศและบริการอาชีพ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริหารหอ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวังแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านอาหารบริการอาหาร ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการวิชาทหารและรักษาดินแดง ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการเกี่ยวกับเนื่องทางวิชาการ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ด้านบริการอื่นๆ ในสภาพปัจจุบันกับความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังของนักศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสภาพปัจจุบัน

2. ความพึงพอใจแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ แบบฟอร์มมีเพียงพอเห็นได้ง่ายป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่ายสถานที่ให้บริการหาง่าย มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสถานที่ให้บริการสะอาด เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ มีการบริการในช่วงพักกลางวัน และห้องน้ำสะอาด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการครบทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเอาใจใส่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วการให้บริการงานถูกต้องทุกครั้ง การให้บริการอย่างเป็นกันเอง การให้บริการมีความยุติธรรม การให้บริการใช้มาตรฐานเดียวกัน การให้บริการอย่างเป็นกันเองการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้านระยะเวลาดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การประสานงานมีความสะดวก มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ในการแก้ปัญหามีความรวดเร็ว ให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีสะดวก เอกสารคำร้องในการขอรับบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีการให้บริการหลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ตการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษابัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาใน ด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษา รองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อำนวย ผมทอง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 2 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหาร สภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านสัมพันธ์ชุมชน ด้านการบริหาร ด้านกายภาพ การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 จำแนกตามผู้ที่เกี่ยวข้อง และขนาด โรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคามความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับกับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรกได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกอง พัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านระยะเวลาดำเนินงานกับความคาดหวัง เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านบริการวิชาการ ทหารและรักษาดินแดนอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้าน งานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพกับความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพอยู่ใน ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลำดับที่สาม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการ ให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับกับ

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านบริการ สุขภาพ ด้านบริการอื่นๆ ด้านงานแนะแนวสนเทศ และบริการอาชีพ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ถึงแม้ว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากก็ตาม ก็ยังมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน คือ การบริการด้านสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะการแจกแบบสอบถาม นักศึกษาต้องการมากที่สุด คือ ด้านบริการสุขภาพ โดยให้มีการออกตัวตามคณะ โดยแยกเป็นวัน เวลาให้ชัดเจน มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ฟรี มีการให้คำแนะนำในการดูแลและสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของร่างกาย สภาพจิตใจก็ตามซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลให้การเรียนนั้นดีขึ้น ถ้าหากนักศึกษามีร่างกายที่อ่อนแอก็ทำให้นักศึกษาขาดเรียนบ่อย การเรียนการสอนก็จะไม่ต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลในทางลบ อีกทั้งในเรื่องของการการอื่นๆ เช่น การให้ความสะดวกสบายภายในหอพักให้มีอุปกรณ์ที่ครบ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายให้นักศึกษาไม่เดินทางออกนอกหอพัก ซึ่งสามารถป้องกันในเรื่องของอุบัติเหตุได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่วิเคราะห์ได้จากข้อค้นพบ และที่ได้จากแบบสอบถาม สาระสำคัญที่ประมวลได้เพื่อนำ ไปเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อศึกษาในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ควรได้รับการปรับปรุงและเร่งแก้ไขให้ดีขึ้น ได้แก่

1.1.1 การให้บริการอื่น ๆ กองพัฒนาควรมีการจัดการหาอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ ต่อจำนวนนักศึกษา มีการเพิ่มการติดตั้งตู้โทรศัพท์ประจำทุกอาคารเรียน หอพักนักศึกษา และการบริการถ่ายเอกสารให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

1.1.2 การให้บริการด้านหอพัก กองพัฒนาควรมีการเพิ่มในเรื่องบริการซ่อมแซม อุปกรณ์และเครื่องใช้หอพักให้มีสภาพการใช้งานได้ดีอยู่เสมอ เพิ่มการให้บริการอุปกรณ์และ

เครื่องใช้ในหอพัก เช่น หมอน ที่นอน ฯลฯ การจัดสถานที่เล่นกีฬาภายในหอพักควรมีการสร้างสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาโดยตรง และแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และที่สำคัญเป็นในเรื่องของการเพิ่มสถานที่ซักผ้าภายในหอพักให้เพียงพอสำหรับเด็กนักศึกษาที่พักภายในหอพัก

1.1.3 กองพัฒนานักศึกษาควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมในเรื่องของการสร้างความประทับใจสำหรับผู้ให้บริการว่าต้องปฏิบัติอย่างไร เพื่อจะสร้างความสะดวกสบายสำหรับนักศึกษาให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสถานที่ตั้งในการให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ แบบฟอร์มมีเพียงพอเห็นได้ง่าย ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน มองเห็นง่าย สถานที่ให้บริการหาง่าย มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดสถานที่ให้บริการสะอาด เพื่อสร้างความประทับใจสำหรับนักศึกษาใหม่ได้เป็นอย่างดี

1.1.4 กองพัฒนานักศึกษาควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อีกทั้งการให้บริการอย่างเป็นกันเอง ใช้คำพูดที่สุภาพในการให้บริการ สำหรับนักศึกษาที่มาติดต่อประสานงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องต่าง ๆ และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาและบริการตลอดเวลา

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งส่วนใหญ่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในเรื่องของงานแนะแนวสนเทศและบริการอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ความสะดวกที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของการบริการ ระยะเวลาดำเนินงาน และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อจะสร้างความประทับใจสำหรับนักศึกษาที่เข้ามาใหม่ รักที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยต่อไปด้วยความเต็มใจ

1.3 นักศึกษาปีที่ 1 ได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของนักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในเรื่องของด้านบริการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อนักศึกษาภายในหอพัก มีมีตู้โทรศัพท์หยอดเหรียญสำหรับนักศึกษภายในหอพักให้บริการ และการให้บริการอุปกรณ์ต่างภายในหอพักไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และที่สำคัญสำหรับในเรื่องการให้คำแนะนำในเรื่องการให้คำปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ปรึกษาสำหรับให้คำปรึกษาด้านส่วนตัว และการจัดระเบียบประวัตินักศึกษาให้ชัดเจนและครบถ้วน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความคิดเห็นของผู้บริการ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคความสำเร็จในการดำเนินงานของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อจะทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข

2.3 ควรมีการศึกษานำทางในการพัฒนาการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY