

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นกาวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ  
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และมี  
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ และ คณะที่กำลังศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาจำแนกตามเพศ และคณะที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ  
การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 2,582 คน ซึ่งแบ่งเป็น 5 คณะ (ข้อมูลฝ่ายส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2552) และนำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้ 347 คน

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบสถิติ ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์รายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ใช้การแจกแจงความถี่ และการพรรณนาตามเนื้อหา (Content analysis)

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คิดเป็นร้อยละ 61.39 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.61 ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมาเรียนที่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.61 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33

คณะครุศาสตร์ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 และคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาดำเนินการ และด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

3.1 นักศึกษา จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา ดำเนินงาน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 นักศึกษา จำแนกตามคณะที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้ บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรทำความสะอาด และรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการแต่ละครั้ง ควรให้เสร็จตามวันเวลาและถูกต้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารให้ทั่วถึง ควรมี การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และควรมีรายการทางสถานีวิทยุของ มหาวิทยาลัย

## อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนา นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาของ  
นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการ ไม่ค่อยสะดวก อาจเป็นเพราะอาคารเรียนบางคณะอยู่ไกล ใช้เวลาในการเดินทาง

1.2 ห้องนำที่มีความสะอาดยังไม่เพียงพอ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมีน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ

1.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน หรืออาจไม่ทั่วถึงเพราะนักศึกษาแต่ละคณะแยกกันเรียนตามอาคารต่างๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการไม่มากนัก อาจเนื่องมาจากมีจำนวนผู้ขอรับบริการบริการมากเพราะเป็นนักศึกษาปีที่ 1

2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ครบทุกชั้นตอน เนื่องจากบางชั้นตอนระเบียบกำหนดให้ต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานอื่น

2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบกำหนด นักศึกษาชั้นปีที่ 1 อาจยังไม่คุ้นเคยกับกับระเบียบของมหาวิทยาลัย

3. ด้านคุณภาพของการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมนักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านคุณภาพของการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

3.1 นักศึกษาที่มาติดต่ออาจไม่สะดวกในการรับบริการอย่างเสมอภาคกัน

3.2 ระบบการให้บริการยังไม่ดีพอ อาจเป็นเพราะอยู่ในช่วงระยะเวลาการปรับปรุง เช่น อินเทอร์เน็ต ทำให้บริการยังขาดความคล่องตัว

4. ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านระยะเวลาดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

4.1 การให้บริการยังไม่ต่อเนื่องต่อเนื่อง ไม่เสร็จในขั้นตอนเดียว เพราะต้องผ่านขั้นตอนจากหน่วยงานอื่น

4.2 การประสานงานไม่สะดวก เพราะแต่ละอาคารอยู่ไกล หรือนักศึกษายังไม่เข้าใจระบบการให้บริการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางกรณีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

5.1 นักศึกษาไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้อย่างรวดเร็ว

5.2 มีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ ยังไม่ได้กระทำอย่างทั่วถึง

ผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดของ สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น และเป็นไปตามแนวคิดของศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญประกอบด้วย สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่มีความสะดวก เช่น ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ ผู้ให้บริการที่คำนึงถึงความสำคัญของลูกค้า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ สถานที่ความสวยงาม การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ และขบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สักดิ์ชาย เป็ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และ

กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง สอดคล้องกับอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 81) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มี การรื้อปรับระบบ โดยรวม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัด สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีรื้อปรับระบบ อยู่ใน ระดับปานกลางสอดคล้องออมสิน ศีลพันธุ์ และคณะ (2543 : 62) ได้ทำการวิจัย สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบัน การให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามี ความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : 84) ได้ ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับ สุภชัย คามวัลย์ (2544 : 70) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 79) ได้ทำการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 80) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน เทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : 71) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษา เฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสถาบันการวิจัยและพัฒนา (2548 : 76) ได้ทำ การวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคามต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับอรนภา มุ่งโนนบ่อ

(2549 : 79) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่าง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่าง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้องกับวราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 69) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดไม่สอดคล้องกับจิระศักดิ์ เจริญจิตร (2543 : 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมาก ไม่สอดคล้องกับกัวยวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับสุรชัย รัชตประทาน (2546 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มี่ความพึงพอใจในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับเชษฐชัย จิตชัย (2547 : 66) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 นักศึกษาจำแนกตามเพศ และคนที่กำลังศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แตกต่างกัน

### ผลการวิจัย พบว่า

1. นักศึกษาจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 นักศึกษาชายอาจมีความกล้าแสดงออกในการขอรับบริการมากกว่า นักศึกษาหญิง ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างจากเพศหญิง

1.2 นักศึกษาหญิงอาจได้รับการบริการดีกว่าหรือมากกว่าเพศชาย ทำให้เพศ หญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ความพึงพอใจของนักศึกษาจำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย เป็นไปตามข้อสรุปของ สุรศักดิ์ นาถวิทย์ (2544 : 10) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ใน ชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับกาตอบแทน แตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อุทัยพรรณ สุขใจ (2545 : 7) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมิน ค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ หรืออาจเหมือน หรือต่างกันก็ได้ สอดคล้องกับศิริพร ต้นติพุลวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ เช่น สถานที่บริการ คือ การบริการด้านสถานที่ที่มีความสะดวก เช่น ท่ารถ ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ทำให้เกิดความเชื่อถือและ ความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวเป็นแรงจูงใจ สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะ โชค (2540 : 69) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าจำแนก ตาม เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับออมสิน ศิลพันธุ์ และคณะ (2543 : 62) ได้ทำการวิจัย สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาของ



สถาบันราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบัน การให้บริการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 8 ด้าน นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 84) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : 80) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547 : 66) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่าง กลุ่มเพศพบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. นักศึกษาจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

- 2.1 นักศึกษาทุกคนได้รับการปฐมนิเทศจากกองพัฒนานักศึกษาในลักษณะเดียวกัน จึงมีความเข้าใจในการจัดบริการของกองพัฒนา
- 2.2 นักศึกษาจากทุกคนมีความเข้าใจระบบการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาในแนวทางเดียวกัน

2.3 นักศึกษารุ่นพี่ ได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาไปในแนวทางเดียวกัน

2.4 กองพัฒนานักศึกษาได้ให้บริการเป็นระบบเดียวกันโดยไม่แยกว่าเป็นนักศึกษาจากคณะใด เช่นในการจัดบริการห้องทำงานขององค์การนักศึกษาแต่ละคณะในลักษณะเดียวกัน

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้นักศึกษาจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : 69) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ และการจัดภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : 80) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับวฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอนงั่ว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีความแตกต่างด้านอายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไฮแก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ เศษฐชัย จิตชัย (2547 : 66) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศแตกต่างกัน สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและปรับปรุงระบบการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

#### 1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

1.1.1 ควรมีการรักษาความสะอาดของห้องน้ำ โดยจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำโดยเฉพาะ

1.1.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยอาจเพิ่มในช่วงระยะเวลาที่นักศึกษาต้องมาติดต่อกับกองพัฒนานักศึกษาพร้อมกันเป็นจำนวนมาก

## 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยอาจติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน และเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ

1.2.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยอาจส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมโครงการอบรมบุคลิกภาพในการทำงาน และการบริการอย่างเป็นกันเองกับนักศึกษา

## 1.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

1.3.1 ควรให้บริการอย่างคล่องตัว โดยอาจจะจัดระบบให้เกิดความคล่องตัว และเพิ่มแผนภูมิและขั้นตอนในการติดต่องาน

1.3.2 การให้บริการควรมีระบบที่ดี โดยอาจมีระบบการบริการผ่านหลายช่องทางและมีระบบแผนงานการทำงานอย่างดี

## 1.4 ด้านระยะเวลาดำเนินงาน

1.4.1 ควรให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง โดยอาจเพิ่มระยะเวลาในการบริการ โดยไม่มีเวลาพักเที่ยง

1.4.2 ควรแก้ปัญหาความล่าช้าให้มีความรวดเร็วและความคล่องตัวสูง โดยอาจลดขั้นตอนในการให้บริการนักศึกษา

## 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.5.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์การบริการตามสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยอาจนำป้ายประชาสัมพันธ์ติดประกาศตามคณะ มีช่องทางติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีช่องทางเสียงตามสาย

1.5.2 ควรจัดระบบการตรวจสอบข้อมูลในการรับบริการได้รวดเร็ว โดยอาจเพิ่มบุคลากรและเครื่องมือเครื่องอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น สามารถตรวจสอบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

## 1.6 ผลการเปรียบเทียบ

พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาเพศชาย และ หญิง แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสนใจ และให้บริการนักศึกษาอย่างเท่าเทียมกันทั้งชาย และ หญิง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาดำเนินงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY