

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

4.5 ผลการประมวลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณานัยสำคัญของการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณานัยสำคัญของการเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้จำแนกลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มากที่สุด ดังแสดงใน ตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่ นักศึกษามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	107	30.60
หญิง	243	69.40
รวม	350	100
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่		
ชั้นปีที่ 2	136	38.90
ชั้นปีที่ 3	154	44.00
ชั้นปีที่ 4 / ปีเกิน	60	17.10
รวม	350	100
3. ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้ บริการมากที่สุด		
8.30 น. - 10.00 น.	42	12.00
10.01 น. – 12.00 น.	82	23.40
12.01 น. -12.59 น.	76	21.70
13.00 น – 15.00 น.	127	36.30
15.01 น. – 16.30 น.	23	06.60
รวม	350	100.00

จากตาราง 2 พบว่านักศึกษาตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 เพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ คือชั้นปีที่ 3 จำนวน

154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 และ ช่วงเวลาที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด คือ เวลา 13.00 น. – 15.00 น. จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองมาคือช่วงเวลา 10.01 น. – 12.00 น. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และ เวลา 12.01 น. – 12.59 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีรายละเอียดดังในตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ในภาพรวมของรายด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสำนักกิจการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.79	0.70	มาก	1
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.74	0.37	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.59	0.79	มาก	4
4. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	3.66	0.74	มาก	3
ภาพรวม	3.69	0.69	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 อันดับคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.79$) ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.74$) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.66$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.59$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. งานปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชา ทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	3.69	0.78	มาก	2
2. งานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา เนาะแนว และ สารสนเทศ	3.64	0.80	มาก	3
3. งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	3.72	0.76	มาก	1
4. งานกีฬา และ อนามัย	3.52	0.92	มาก	4
ภาพรวม	3.67	0.76	มาก	-

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 4 อันดับคือหน่วยงาน ด้านงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{x} = 3.72$) หน่วยงานด้านงานปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร ($\bar{x} = 3.69$) และหน่วยงานด้านงานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา เนาะแนว และ สารสนเทศ ($\bar{x} = 3.64$) หน่วยงานด้านงานกีฬา และ อนามัย ($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. บุคลากรผู้ให้บริการใช้ความรู้ความสามารถสู่การปฏิบัติ	3.83	0.77	มาก	4
2. บุคลากรสร้างมนุษยสัมพันธ์โดยอาศัยความรู้ความสามารถในงาน	3.72	0.83	มาก	9
3. บุคลากรให้บริการเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด	3.78	0.81	มาก	5
4. บุคลากรสร้างความประทับใจโดยมีกริยาอาการรวมทั้งการแต่งกายเรียบร้อย	3.76	0.95	มาก	6
5. บุคลากรเปิดใจกว้างบริการด้วยการแนะนำอธิบายในขั้นตอนต่าง ๆ	3.86	0.91	มาก	2
6. บุคลากรให้บริการโดยการตระหนักถึงการเป็นนักศึกษาหรือลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ	3.71	0.96	มาก	10
7. บุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริตในงานที่ให้บริการ	3.88	0.84	มาก	1
8. บุคลากรให้บริการโดยตระหนักเสมอว่าตนเป็นส่วนที่จะนำสำนักกิจการนักศึกษาไปสู่ความสำเร็จ	3.84	0.89	มาก	3
9. บุคลากรให้บริการโดยตรวจสอบการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของตนเสมอ	3.74	0.85	มาก	8
10. บุคลากรให้บริการโดยการคำนึงผลสะท้อนจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการของตนเอง	3.74	0.83	มาก	7
ภาพรวม	3.79	0.70	มาก	-

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริตในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88$) บุคลากรเปิดใจกว้างบริการด้วยการแนะนำอธิบายในขั้นตอนต่าง ๆ

($\bar{X} = 3.86$) และ บุคลากรให้บริการโดยตระหนักเสมอว่าตนเป็นส่วนที่จะนำสำนักกิจการนักศึกษาไปสู่ความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านขบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีการจัดทำเอกสารสื่อต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์บ่งบอกถึงขบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ	3.75	0.90	มาก	5
2. มีการให้บริการโดยการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นที่เข้าใจ	3.71	0.91	มาก	6
3. มีการให้บริการที่คำนึงถึงวัฒนธรรมของการให้บริการ เช่น ลำดับก่อนหลัง	3.94	2.89	มาก	3
4. มีการให้บริการที่ไม่เลือกสถานะของบุคคล	3.97	2.87	มาก	1
5. มีการให้บริการที่คำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล	3.85	0.85	มาก	4
6. มีการให้บริการที่คำนึงถึงการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.94	2.87	มาก	2
7. มีการให้บริการที่คำนึงถึงการบริการด้วยความรวดเร็ว	3.68	0.90	มาก	9
8. มีการพัฒนาปรับปรุงขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.92	มาก	7
9. มีการนำบัตรคิวมาใช้ในการรอเข้ารับการใช้บริการ	3.57	1.04	มาก	10
10. มีการนำการให้บริการตามขั้นตอนมาพัฒนาหน่วยงาน	3.71	0.90	มาก	8
ภาพรวม	3.74	0.73	มาก	-

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การให้บริการที่ไม่เลือกสถานะของบุคคล ($\bar{X} = 3.97$) มีการให้บริการที่คำนึงการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) และ มีการให้บริการที่คำนึงถึงวัฒนธรรมของการให้บริการ เช่น ลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ



ตาราง 7 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้อย่างครบถ้วน	3.74	0.95	มาก	1
2. มีการจัดเอกสารสื่อต่าง ๆ ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกโดยการจัดกล่องเอกสารแจกฟรี	3.73	0.93	มาก	2
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องเขียน เช่น คอมพิวเตอร์	3.58	0.96	มาก	5
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามวัฒนธรรมไทย เช่น น้ำดื่ม	3.43	1.03	มาก	8
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพอนามัย เช่น มีเจลล้างมือ	3.62	0.98	มาก	3
6. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผ่อนคลาย เช่น ที่วีหนังสือพิมพ์	3.49	1.03	ปานกลาง	7
7. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการพักรอ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ สำหรับเขียน	3.51	1.03	มาก	6
8. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยประสานกับธนาคาร ในการเปิดบัญชีธนาคาร	3.61	0.98	มาก	4
ภาพรวม	3.59	0.79	มาก	-

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้อย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 3.74$) มีการจัดเอกสารสื่อต่าง ๆ ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกโดยการจัดกล่องเอกสารแจกฟรี ($\bar{X} = 3.73$) และ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพอนามัย เช่น มีเจลล้างมือ ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานปกครองวินัย
ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน ปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผัน การเกณฑ์ทหาร	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำ และ ติดตามดูแล นักศึกษาอย่างเคร่งครัด	3.72	0.88	มาก	2
2. มีความพึงพอใจต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาได้ อย่างรอบคอบ และ ท้วถึง	3.70	0.87	มาก	3
3. มีความพึงพอใจต่อการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และ ทันสมัยได้อย่างละเอียด และ ครอบคลุม	3.70	0.88	มาก	4
4. มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของ สำนักงานได้อย่างทั่วถึง	3.69	0.92	มาก	5
5. มีความพึงพอใจในการคัดสรร นักศึกษาเพื่อเข้ารับทุน ยกเว้นค่าเล่าเรียนอย่างทั่วถึง	3.58	0.98	มาก	6
6. มีความพึงพอใจในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม	3.73	0.92	มาก	1
ภาพรวม	3.69	0.78	มาก	-

จากตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการของหน่วยงาน ปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผัน
การเกณฑ์ทหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึง
พอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน
ปกครองวินัย ทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหารส่วนใหญ่
อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีความพึงพอใจในการ
ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ($\bar{X} = 3.73$) มีความพึงพอใจใน
การให้คำแนะนำ และ ติดตามดูแลนักศึกษาอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.72$) และ มีความพึงพอใจต่อ
การแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาได้อย่างรอบคอบ และ ท้วถึง ($\bar{X} = 3.70$)

ตาราง 9 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบำเพ็ญประโยชน์
สโมสรนักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีความพึงพอใจในโครงการเสริมสร้างประสบการณ์ด้าน ต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม	3.65	0.90	มาก	2
2. มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมกับสโมสรนักศึกษา ทุก ๆ กิจกรรม	3.60	0.91	มาก	4
3. มีความพึงพอใจในความต่อเนื่องของกิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์ของนักศึกษา	3.68	0.91	มาก	1
4. มีความพึงพอใจในอุปกรณ์สารสนเทศที่ล้ำสมัย และ เพียงพอในการให้บริการ	3.63	0.93	มาก	3
ภาพรวม	3.64	0.80	มาก	-

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสรนักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ประเด็น ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีความพึงพอใจในความต่อเนื่องของกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.68$) มีความพึงพอใจในโครงการเสริมสร้างประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ($\bar{X} = 3.65$) และ มีความพึงพอใจในอุปกรณ์สารสนเทศที่ล้ำสมัย และ เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการของกองทุนกู้ยืมอย่างครอบคลุมในทุกขั้นตอน	3.79	0.94	มาก	1
2. มีความพึงพอใจในการให้บริการที่สุภาพ และ เพียงพอของบุคลากรที่มาให้บริการอย่างทั่วถึง	3.74	0.88	มาก	3
3. มีความพึงพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึง	3.68	0.87	มาก	5
4. มีการเชิญหน่วยงานภายนอกเข้ามาอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การเชิญเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทยเข้ามาให้บริการ	3.64	0.97	มาก	6
5. มีความพึงพอใจในการจัดเก็บเอกสาร และ ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม และ ทั่วถึง	3.70	0.90	มาก	4
6. มีความพึงพอใจในการช่วยนักศึกษาติดต่อกับหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม และ ทั่วถึง เช่น กยศ.	3.77	0.93	มาก	2
ภาพรวม	3.72	0.76	มาก	-

จากตาราง 10 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการของกองทุนกู้ยืมอย่างครอบคลุมในทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.79$) มีความพึงพอใจในการช่วยนักศึกษาติดต่อกับหน่วยงานภายนอกอย่างเหมาะสม และ ทั่วถึง เช่น กยศ. ($\bar{X} = 3.77$) มีความพึงพอใจในการให้บริการที่สุภาพ และ เพียงพอของบุคลากรที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกีฬา และ อนามัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกีฬา และ อนามัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. มีความพึงพอใจในความใหม่ และ ทันสมัยของอุปกรณ์กีฬา	3.54	1.00	มาก	2
2. มีความพึงพอใจในการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเล่นกีฬา กฎระเบียบ และ ข้อบังคับในการเล่นกีฬาอย่างทั่วถึง	3.48	0.99	มาก	5
3. มีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรวดเร็วของบุคลากรหน่วยงานกีฬา และ พลาณามัย	3.52	0.99	มาก	3
4. มีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่ในการเล่นกีฬาของแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม	3.51	1.01	มาก	4
5. มีความพึงพอใจในความกว้างขวางของสถานที่ซึ่งมีเพียงพอในการจัดกิจกรรมการแข่งขันต่าง ๆ	3.56	1.05	มาก	1
ภาพรวม	3.52	0.92	มาก	-

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาโดยภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกีฬา และ อนามัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความพึงพอใจในความกว้างขวางของสถานที่ซึ่งมีเพียงพอในการจัดกิจกรรมการแข่งขันต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.56$) มีความพึงพอใจในความใหม่ และ ทันสมัยของอุปกรณ์กีฬา ($\bar{x} = 3.54$) มีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยความรวดเร็วของบุคลากรหน่วยงานกีฬา และ อนามัย ($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการ ดังปรากฏในตาราง 12

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษา	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.85	0.75	3.76	0.68	1.14	0.26
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.80	3.71	0.69	1.37	0.17
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.66	0.79	3.56	0.80	1.14	0.25
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	3.73	0.77	3.61	0.72	1.38	0.17
ภาพรวม	3.76	0.73	3.65	0.66	1.39	0.17

จากตาราง 12 พบว่า นักศึกษาเพศหญิง และ ชาย ที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลโดยภาพรวม และ รายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยจำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจของนักศึกษา	นักศึกษาที่มาใช้บริการ แต่ละชั้นปี					
	ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.86	0.71	3.71	0.72	3.79	0.65
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.72	3.67	0.74	3.65	0.68
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.66	0.82	3.55	0.80	3.52	0.72
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	3.71	0.79	3.60	0.72	3.64	0.65
ภาพรวม	3.76	0.71	3.63	0.69	3.65	0.62

จากตาราง 13 พบว่า นักศึกษา ที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนัก
กิจการศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ชวติกุล โดย จำแนกนักศึกษามาใช้บริการในแต่ละชั้นปีโดยภาพ
รวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่

ความพึงพอใจของนักศึกษา	แหล่งความ					
	แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.64	2	0.82	1.66	0.19
	ภายในกลุ่ม	170.65	347	0.49		
	รวม	172.28	349			
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.40	2	1.70	3.24 *	0.04
	ภายในกลุ่ม	182.21	347	0.53		
	รวม	185.61	349			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	2	0.58	0.92	0.40
	ภายในกลุ่ม	218.84	347	0.63		
	รวม	219.99	349			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.78	2	0.39	0.72	0.49
	ภายในกลุ่ม	187.99	347	0.54		
	รวม	188.77	349			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.34	2	0.67	1.42	0.24
	ภายในกลุ่ม	163.31	347	0.47		
	รวม	164.65	349			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการ แต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักกิจการศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ชวติกุล โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
นอกนั้นไม่แตกต่างกัน จากที่พบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านขบวนการหรือขั้นตอนการ
ให้บริการ จึงเปรียบเทียบรายคู่

ตาราง 15 ตารางผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ โดยจำแนกเป็นชั้นปีการศึกษา

ชั้นปี	\bar{X}	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4 / ปีเกิน
		3.86	3.67	3.65
ชั้นปีที่ 2	3.86	-	0.19*	0.21
ชั้นปีที่ 3	3.67		-	0.02
ชั้นปีที่ 4 / ปีเกิน	3.65			-

จากตาราง 15 พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยจำแนกตามช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษา	นักศึกษาจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ									
	8.30-10.00		10.01-12.00		12.01-10.00		13.00-15.00		15.01-16.30	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.79	0.85	3.74	0.78	3.78	0.61	3.82	0.66	3.78	0.69
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.88	3.68	.81	3.76	0.63	3.80	0.68	3.65	0.71
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.66	0.90	3.48	0.90	3.66	0.62	3.63	0.74	3.39	0.99
4. ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสำนัก	3.72	0.83	3.61	0.78	3.68	0.65	3.67	0.68	3.43	0.93
ภาพรวม	3.72	0.82	3.63	0.76	3.71	0.58	3.72	0.63	3.54	0.78

จากตาราง 16 พบว่า นักศึกษา ที่มาใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก



ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ตามช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการ

ความพึงพอใจของ นักศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.33	4.	0.08	0.16	0.96
	ภายในกลุ่ม	171.96	345	0.50		
	รวม	172.28	349			
2. ด้านขบวนการหรือ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.25	0.46	0.76
	ภายในกลุ่ม	184.61	345	0.54		
	รวม	185.61	349			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.71	4	0.68	1.08	0.37
	ภายในกลุ่ม	217.28	345	0.63		
	รวม	219.99	349			
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.54	4	0.38	0.71	0.59
	ภายในกลุ่ม	187.23	345			
	รวม	188.77	349			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.02	4	0.26	0.54	0.71
	ภายในกลุ่ม	163.63	345	0.47		
	รวม	164.65	349			

จากตาราง 17 พบว่า นักศึกษาที่มาใช้บริการที่สำนักกิจการนักศึกษาในช่วงเวลาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการประมวลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จากแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 350 ฉบับ มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 63 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 18 ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนัก
กิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
1) ควรพุดจา และ ให้การบริการด้วยความสุภาพ	5
2) ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใจ	4
3) ควรตอบคำถามนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการให้ชัดเจน	3
4) บุคลากรผู้ให้บริการควรเป็นกันเองกับนักศึกษาที่ใช้บริการ	3
5) อาจารย์ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้าพบเพื่อปรึกษาปัญหาได้ตลอดเวลา	2
6) ควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการ	2
7) บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้น	1
8) ควรเพิ่มบุคลากรในการตรวจสอบเอกสารกองทุนเพื่อให้ใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยลง	1
รวม	21
2. ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	
1) ควรจัดระเบียบ เพื่อให้มีขั้นตอนการติดต่อสอบถามที่ดี	11
2) ควรให้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์อย่างละเอียด ถูกต้อง และ ชัดเจน	9
3) ควรมีการบริการที่รวดเร็ว	8
4) ควรแจ้ง และ กระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง	7
5) ควรมีระบบการเข้ารับบริการที่ดี คนมาก่อนควรได้เข้ารับบริการก่อน	2
รวม	37

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	
1) ควรปรับปรุงห้องสำนักกิจการนักศึกษาให้กว้างขึ้น	2
2) ควรเพิ่มเก้าอี้ในการให้บริการ	1
3) ควรจัดห้องสำนักกิจการนักศึกษาให้เป็นระเบียบ	1
4) ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการทำงานให้มากขึ้น	1
รวม	5
4.3 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	
1) ควรจัดประชุมข่าวสารของงานกองทุนกู้ยืมเป็นกลุ่ม ๆ พร้อมกัน และไม่ควรบอกให้หัวหน้านักศึกษามอบอกต่อ ๆ กัน	1
2) ควรแจ้งข่าวประชุมของกองทุนกู้ยืมให้ชัดเจน และทั่วถึง	1
3) ควรแจ้งข่าวการประชุมของกองทุนกู้ยืมล่วงหน้า	1
4) ควรเพิ่มเงินกู้ยืมของกองทุนกู้ยืมให้มากขึ้น	1
รวม	4
4.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกีฬา และอนามัย	
ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ และการชี้แจงรายละเอียดในการเข้าใช้บริการฟิตเนส	1
รวม	1
รวมทั้งหมด	68

จากตาราง 18 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล สรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการควรปฏิบัติเป็นอันดับแรก คือ การพูดจา และให้การบริการด้วยความสุภาพ รองลงมาคือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใจ
- 2) ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการควรดำเนินการเป็นอันดับแรกคือควรจัดระเบียบ เพื่อให้มีขั้นตอนการติดต่อสอบถามที่ดี รองลงมาคือควรให้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์อย่างละเอียด ถูกต้อง และ ชัดเจน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการควรปฏิบัติเป็นอันดับแรกคือควรปรับปรุงห้องสำนักกิจการนักศึกษาให้กว้างขึ้น และ เพิ่มบุคลากรในการให้บริการ

4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือเรื่องการจัดประชุมข่าวสารของงานกองทุนกู้ยืมควรจัดเป็นกลุ่ม ๆ และ ประชุมพร้อมกันไม่ควรบอกให้หัวหน้าห้องมาบอกต่อ ๆ กัน ควรเพิ่มบุคลากรในการตรวจเอกสารกองทุนเพื่อให้ใช้เวลาในการเข้ารับบริการน้อยลง ควรแจ้งข่าวประชุมของกองทุนกู้ยืมให้ชัดเจนทั่วถึง และ ควรแจ้งล่วงหน้า

5) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกีฬา และ อนามัย สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การประชาสัมพันธ์ และ การชี้แจงรายละเอียดในการเข้าใช้บริการฟิตเนส

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของนักศึกษา

1) สำนักกิจการนักศึกษา ควรประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในการแจ้งข่าวแก่นักศึกษา

2) ควรเพิ่มบอร์ดข่าวสารของสำนักกิจการนักศึกษาให้มากขึ้น

3) ควรติดประกาศเกี่ยวกับข่าวสารของสำนักกิจการนักศึกษาที่ตึกคณะวิศวกรรมศาสตร์ด้วย

4) อยากให้นำชม VU (Sim VU) มาแจกอีก

5) ควรจัดทำบอร์ดติดประกาศเกี่ยวกับข่าวสารของสำนักกิจการนักศึกษาที่หน้าสหกรณ์

6) สำนักกิจการนักศึกษาควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เช่น เพิ่มคอมพิวเตอร์ และ แจกบัตรคิว

7) ควรมีชมรมออกค่ายเพื่อพัฒนาชุมชน

8) อยากให้มหาวิทยาลัยจัดรับน้อง และ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมมากกว่านี้

9) มหาวิทยาลัยควรปลูกต้นไม้เพิ่มให้มากขึ้น และมีชุดเก้าอี้ เพื่อให้ศึกษานั่งทำงานได้ต้นไม้มากขึ้น มหาวิทยาลัยจะได้ไม่เจียบเหงา