

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา เปรียบเทียบเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ เวลาในการมาใช้บริการ

ประชากร คือ กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลระดับปริญญาตรีทั้งหมด 2,428 คน เป็นนักศึกษาชาย 898 คน และเป็นนักศึกษาหญิง 1,530 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากตารางของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549 : 49) ได้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และ คำถามปลายเปิด เพื่อการแสดงความคิดเห็น และ เสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม และ เก็บแบบสอบถามจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปี 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษา 2552 ของทุกคณะวิชา จำนวน 350 ชุด ได้รับกลับคืนมา 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์โดยใช้ t-test และ F-test และวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.40 ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ส่วนมากคือชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 44.00 และ ช่วงเวลาที่นักศึกษามาใช้บริการมากที่สุด คือเวลา 13.00 น – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.30

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้าน

ขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล พบว่านักศึกษาเพศชาย และ นักศึกษาเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ไม่แตกต่างกัน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษาด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมากกว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) การประมวลผลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สำคัญ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา คือการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการจัดระเบียบ และ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ ที่มีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงห้องสำนักกิจการนักศึกษาให้กว้างขึ้น และ เพิ่มบุคลากรในการให้บริการ นอกจากนี้ควรเพิ่มบอร์ดข่าวสารให้ครอบคลุมทุกตึก และ เพิ่มช่องทางการแจ้งข่าวสารให้นักศึกษาได้รับทราบอย่างทั่วถึง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้นพร้อมกับปรับสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น และ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมให้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ นักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความซื่อสัตย์สุจริตในงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกลักษณ์ ไชยมงคล (2550 : 83) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ความซื่อสัตย์ของพนักงานเหมือนกัน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงคีนุช วันน้อย (2551 : 142) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรม และ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกด้านเจ้าหน้าที่สหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สมาชิกพึงพอใจที่มีเจ้าหน้าที่สหกรณ์ที่มีความรู้ความสามารถ และ มีความซื่อสัตย์ทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับของสมาชิก อธิบายได้ว่าบุคลากรของสำนักกิจการนักศึกษา ให้บริการโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริต ในงานที่ให้บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ทำให้นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือการให้บริการที่ไม่เลือกสถานะของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬารักษ์ มีสุนทร (2550 : 169) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการรถเคเบิลที่ของธนาคารออมสินในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยขบวนการในการให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดในการทำวิจัยในครั้งนี้คือการให้บริการที่ไม่เลือกสถานะของบุคคล และมีใบฝากถอนเอกสารเพียงพอ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และการจัดระบบคิวในการเข้ารับบริการ ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาวิจัยของนงศ์นุช วันน้อย (2551 : 143) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรม และ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรชุมพวง จำกัด พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่สมาชิกมีความพึงพอใจที่สหกรณ์มีการจัดการด้านเอกสารถูกต้องแม่นยำ จึงไม่เสียเวลาในการแก้ไขเอกสาร มีระบบการบริการที่รวดเร็วทันกับความต้องการ อธิบายได้ว่าการให้บริการนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษาด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาทุกคนอย่างทัดเทียมกันโดยไม่เลือกสถานะ และจัดระบบระเบียบการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนชัดเจน ทำให้นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการได้รับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ชัชวาลกิจ (2548 : 97) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจในความสะดวกของการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น อธิบายได้ว่านักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากสำนักกิจการนักศึกษาได้จัดเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานปกครองวินัยและทุนยกเว้นค่าเล่าเรียน นักศึกษาวิชาทหาร และ การผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าคุณภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพร แก้ววิวัฒน์ (2543 : 74-78) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง

การพัฒนาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษาในเขตภาคเหนือ พบว่างานด้าน นักศึกษาวิชาทหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประสานงานพบว่าการประสานงานกัน ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา และ ระหว่างอาจารย์กับอาจารย์ในการร่วมมือปฏิบัติงานยังไม่ได้ เท่าที่ควร ควรเพิ่มการประสานงาน เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างอาจารย์กับอาจารย์ และ นักศึกษากับอาจารย์ให้มากขึ้น จะเห็นได้ว่าการประสานงานที่ดีจะทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน และ ทำให้ทุกฝ่ายในกลุ่มสามารถปรับตนเองให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ ในกรณีที่มีการแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กร อธิบายได้ว่าสำนักกิจการศึกษาดำเนินงานโดยมีการประสานงานเป็น อย่างดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครอบคลุม และ ทัวถึง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการนักศึกษามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบำเพ็ญประโยชน์ สโมสร นักศึกษา แนะแนว และ สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพร แก้ววิวัฒน์ (2543 : 74-79) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของ วิทยาลัยพลศึกษาในเขตภาคเหนือ ด้านการบำเพ็ญประโยชน์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อ พิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือวิทยาลัยจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมให้ เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ รองลงมาคือการส่งเสริม และ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมใน ท้องถิ่น โดยการร่วมมือหรือจัดกิจกรรมร่วมกับองค์กรในท้องถิ่น อธิบายได้ว่านักศึกษาที่เข้ามาใช้ บริการมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากความพร้อมของสำนักกิจการนักศึกษา และ กิจกรรมที่สำนัก กิจการนักศึกษาได้จัดทำ

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการนักศึกษามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาโดย รวมอยู่ในระดับมาก และ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการของ กองทุนกู้ยืมอย่างครอบคลุมในทุกขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม สวัสดิ์มงคล (2548 : 107) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี ปีการศึกษา 2546-2547 พบว่าระบบการให้บริการของหน่วยงานกองทุนกู้ยืมโดยรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความรวดเร็วในการให้บริการมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้เร็วขึ้น อธิบายได้ว่านักศึกษาที่ใช้บริการมีความ พึงพอใจมากเนื่องจากหน่วยงานนี้ต้องตื่นตัว และ พัฒนาตลอดเวลาเพื่อตอบสนองนโยบายของ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดย จำแนกเป็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน กีฬา และ

อนามัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในความกว้างขวางของสถานที่ซึ่งมีเพียงพอในการจัดกิจกรรมการแข่งขันต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยพร แก้ววิวัฒน์ (2543 : 74-79) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนาการบริหารงานฝ่ายกิจการนักศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษาในเขตภาคเหนือ พบว่างานด้านกิจกรรมนักศึกษาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือวิทยาลัยมีการจัดการแข่งขันกีฬา และ กรีฑาเพื่อสร้างประสบการณ์แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการมีทักษะในการทำงานจริง และ รู้จักการพัฒนาอย่างเป็นระบบ อธิบายได้ว่านักศึกษาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีศูนย์กีฬาขนาดใหญ่ และมีบริเวณที่เอื้อต่อการพัฒนาด้านกีฬา และ อนามัย ทำให้นักศึกษาเข้าใช้บริการ และ จัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้สะดวก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยจำแนกตามเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และ ช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการ พบว่านักศึกษาเพศชาย และ หญิงมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มาใช้บริการในแต่ละชั้นปีมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านขบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้น ไม่แตกต่าง และ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุเนื่องมาจากนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการมาก่อน และ มีความต้องการการบริการสูงขึ้นจึงทำให้ผลความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้านนี้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) มหาวิทยาลัยควรเพิ่มบุคลากรในส่วนงานการให้บริการนักศึกษาในช่วงที่มีนักศึกษาเข้ามาใช้บริการหนาแน่น และ พัฒนาศูนย์บริการในเรื่องของการให้บริการ พร้อมกับปรับปรุงขยายพื้นที่ในการให้บริการของนักศึกษาให้กว้างขึ้น
- 2) มหาวิทยาลัยควรจะกำหนดเวลาเข้าเรียน และ เวลาพักให้เป็นเวลาเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัยเพื่อให้สะดวกกับการให้บริการนักศึกษา หรือส่วนงานกิจการนักศึกษาอาจปรับเปลี่ยนช่วงเวลาให้สอดคล้องกับช่วงเวลาของนักศึกษา

3) มหาวิทยาลัยควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้กว้างขวางในทุกส่วนงานอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ และ บุคลากรของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลมากขึ้นในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการสำนักกิจการนักศึกษา กับ ผลของความคาดหวังในการเข้ารับบริการ