

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	138	38.10
	หญิง	224	61.90
	รวม	362	100.00
ชั้นปี	ชั้นปีที่ 1	81	22.40
	ชั้นปีที่ 2	75	20.70
	ชั้นปีที่ 3	91	25.10
	ชั้นปีที่ 4	115	31.80
	รวม	362	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิชา		
ครุศาสตร์	41	11.30
วิทยาการจัดการ	142	39.20
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	53	14.60
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	39	10.80
เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร	12	3.30
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	75	20.70
รวม	362	100.00

จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.90 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.10 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.10 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 20.70 และส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.70 และเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับบริการงานพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
พิบูลสงคราม

งาน	จำนวน	ร้อยละ
ธุรการ		
งานสารบรรณ	80	7.90
งานประชาสัมพันธ์	209	20.80
กิจกรรมนักศึกษา		
งานส่งเสริมกิจกรรม	221	22.00
งานวินัย	24	2.40
งานกีฬา	74	7.40
งานวิชาทหาร	14	1.40
บริการและงานสวัสดิการ		
งานทุนการศึกษา	225	22.40
งานแนะแนว	120	12.00
งานอนามัย	17	1.70
งานอุบัติเหตุ	20	2.00

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีการขอรับบริการงานพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยแยกพิจารณาในงานแต่ละงาน ดังนี้

งานบริการและสวัสดิการ มีนักศึกษาขอรับบริการสูงสุดเป็นอันดับแรก โดยขอรับบริการงานทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.40 งานแนะแนว คิดเป็นร้อยละ 12.00 และงานอนามัย คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

งานกิจกรรมนักศึกษา มีนักศึกษาขอรับบริการเป็นอันดับสอง โดยขอรับบริการงานส่งเสริมกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 22.00 งานกีฬา คิดเป็นร้อยละ 7.40 และงานวิชาทหาร คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

งานธุรการเป็นอันดับสุดท้าย มีนักศึกษาขอรับบริการเป็นอันดับสุดท้าย โดยขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.80 และงานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ในภาพรวม

ข้อที่	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.19	.75	ปานกลาง
2	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	2.99	.82	ปานกลาง
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.16	.83	ปานกลาง
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.10	.84	ปานกลาง
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.11	.88	ปานกลาง
6	ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	2.99	.90	ปานกลาง
7	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.08	.83	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.09	.75	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.16$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.11$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.10$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.08$) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.99$) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.29	.85	ปานกลาง
2	การให้บริการอย่างเดียวกัน และเท่าเทียมกัน	3.16	.85	ปานกลาง
3	หลักเกณฑ์ / เงื่อนไขการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนชัดเจน	3.17	.88	ปานกลาง
4	สิทธิในการเข้ารับการบริการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน	3.18	.90	ปานกลาง
5	การให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง	3.17	.99	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.19	.75	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) โดยการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X}=3.19$) รองลงมา สิทธิในการเข้ารับการบริการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.18$) หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนชัดเจน และการให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.17$) และการให้บริการอย่างเดียวกัน และเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.16$) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ขั้นตอนการให้บริการความสะดวก รวดเร็ว	2.96	1.05	ปานกลาง
2	การลดขั้นตอนการให้บริการ	3.09	.93	ปานกลาง
3	การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ	2.98	1.03	ปานกลาง
4	การปฏิบัติงาน/การให้บริการตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด	3.08	.95	ปานกลาง
5	การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)	2.99	.96	ปานกลาง
6	ระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ	2.86	1.02	ปานกลาง
7	ความคล่องตัวในการให้บริการ	2.96	1.02	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		2.99	.82	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) โดยการลดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.19$) รองลงมา การปฏิบัติงาน/การให้บริการตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X}=3.08$) การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) ($\bar{X}=2.99$) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ($\bar{X}=2.98$) ขั้นตอนการให้บริการความสะดวก รวดเร็ว และความคล่องตัวในการให้บริการ ($\bar{X}=2.96$) และระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ ($\bar{X}=2.86$) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การให้บริการตรงความต้องการที่แท้จริง	3.28	.93	ปานกลาง
2	การให้บริการด้วยความครบถ้วนและถูกต้อง	3.23	.97	ปานกลาง
3	การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	3.19	.97	ปานกลาง
6	การให้บริการทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ	3.01	1.02	ปานกลาง
4	ความเพียงพอของคู่มือแนะนำ/อธิบาย เพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน	3.16	.95	ปานกลาง
5	ความทั่วถึงของข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ	3.12	1.04	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.16	.83	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$) โดยการให้บริการตรงความต้องการที่แท้จริง ($\bar{X}=3.28$) รองลงมา การให้บริการด้วยความครบถ้วนและถูกต้อง ($\bar{X}=3.23$) การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ ($\bar{X}=3.19$) ความเพียงพอของคู่มือแนะนำ/อธิบาย เพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.16$) ความทั่วถึงของข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.12$) และการให้บริการทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ($\bar{X}=3.01$) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การสรุป ประเมินผล และติดตามงานที่ให้บริการ	3.11	.95	ปานกลาง
2	การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน	3.17	9.4	ปานกลาง
3	การตัดสินใจแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	3.11	.99	ปานกลาง
4	มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.09	.98	ปานกลาง
5	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	3.05	1.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.10	.84	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) โดยการให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X}=3.17$) รองลงมา การสรุป ประเมินผล และติดตามงานที่ให้บริการ และการตัดสินใจแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X}=3.11$) มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.09$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=3.11$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อที่	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย	3.14	1.00	ปานกลาง
2	การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	3.08	1.04	ปานกลาง
3	กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ	3.11	1.00	ปานกลาง
4	รูปแบบของการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.19	1.03	ปานกลาง
5	มีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ติดต่อเจ้าหน้าที่	3.02	1.07	ปานกลาง
6	ความถูกต้อง ชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล	3.15	1.02	ปานกลาง
7	การสรุป/เผยแพร่การดำเนินงานอย่างเปิดเผยและตรวจสอบได้	3.07	1.05	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.10	.88	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.10$) โดยรูปแบบของการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{X}=3.19$) รองลงมา ความถูกต้อง ชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X}=3.15$) การนำเทคโนโลยีการปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{X}=3.14$) กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.11$) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.08$) การสรุปเผยแพร่การดำเนินงานอย่างเปิดเผยและตรวจสอบได้ ($\bar{X}=3.07$) และมีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ติดต่อเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.02$) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ

ข้อที่	ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/อภัยคดียดี	2.98	1.10	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.13	.96	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	2.92	1.01	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.89	1.09	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	2.96	1.04	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	2.94	1.03	ปานกลาง
7	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.12	.99	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		2.99	.90	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.99$) โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}=3.13$) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=3.12$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/อภัยคดียดี ($\bar{X}=2.98$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=2.96$) เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=2.94$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=2.92$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=2.89$) ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นระบบ	3.13	.96	ปานกลาง
2	มีแผนภูมิชี้แจง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจน	3.13	.94	ปานกลาง
3	การสนับสนุนความรู้ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.13	.94	ปานกลาง
4	ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว	3.05	1.01	ปานกลาง
5	ความชัดเจนของป้ายบอกทางหรือจุดบริการ	3.11	.99	ปานกลาง
6	สถานที่ตั้ง อาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม	3.15	.98	ปานกลาง
7	สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น เป็นต้น	3.06	1.02	ปานกลาง
8	ความพร้อมการให้บริการ/ป้ายแสดงหน้าที่แต่ละจุดที่ให้บริการชัดเจน	3.02	.99	ปานกลาง
9	สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม	2.97	1.10	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.08	.83	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) โดยสถานที่ตั้ง อาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.15$) รองลงมา การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นระบบ มีแผนภูมิการชี้แจง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจน และการสนับสนุนความรู้ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.13$) ความชัดเจนของป้ายบอกทางหรือจุดบริการ ($\bar{X}=3.11$) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น เป็นต้น ($\bar{X}=3.06$) ช่องทางการติดต่อ สื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.05$) ความพร้อมการให้บริการ/ป้ายแสดงหน้าที่แต่ละจุดที่ให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=3.02$) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม ($\bar{X}=2.97$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	P-Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.20	.69	3.18	.77	.226	.821
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.05	.76	2.94	.84	1.211	.227
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.17	.73	3.16	.87	.134	.894
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.14	.70	3.08	.91	.656	.512
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.15	.85	3.07	.89	.844	.399
6. ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	3.06	.84	2.94	.93	1.257	.210
7. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.16	.79	3.02	.84	1.600	.111
รวมเฉลี่ย	3.13	.68	3.06	.79	.949	.343

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ระหว่างเพศชายและหญิง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามชั้นปี

ความพึงพอใจ	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4		F	P-Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	3.25	.71	3.09	.84	3.18	.63	3.22	.78	.763	.516
2.ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	3.06	.74	2.83	.91	2.97	.69	3.04	.88	1.315	.269
3.ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.28	.66	2.98	.94	3.14	.78	3.21	.86	1.895	.130
4.ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	3.25	.70	2.94	.95	3.04	.78	3.14	.88	1.961	.119
5.ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	3.25	.76	2.87	.95	3.01	.87	3.16	.90	2.757*	.042
6.ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	3.16	.76	2.78	1.02	3.02	.85	3.00	.94	2.050	.107
7.ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.21	.67	2.88	.99	3.02	.82	3.15	.80	2.629*	.050
รวมเฉลี่ย	3.20	.64	2.91	.86	3.07	.70	3.13	.77	2.216	.086

*P < .05

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกตามชั้นปี ส่วนใหญ่และในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ สำหรับด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
จำแนกตามคณะวิชา

ความพึงพอใจ	คณะวิชา												F	P-Value
	มนุษยฯ		วิทยาการฯ		วิทยาศาสตร์ ฯ		เกษตรฯ		ครูฯ		อุตสาหกรรม			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.40	.73	3.09	.74	3.10	.71	3.43	.83	3.26	.74	3.19	.68	2.188	.055
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.19	.75	2.85	.86	2.88	.76	3.32	.74	2.92	.80	3.04	.77	3.023*	.011
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.36	.87	3.05	.88	3.00	.82	3.43	.74	3.26	.66	3.21	.71	2.275*	.047
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.24	.77	2.97	.91	3.08	.78	3.18	.78	3.25	.75	3.21	.81	1.280	.272
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.21	.88	2.97	.92	3.07	.85	3.37	1.00	3.09	.79	3.18	.73	1.591	.162
6. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.18	.89	2.81	.98	2.97	.76	3.45	.79	3.20	.78	2.94	.84	3.733*	.003
7. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.16	.85	2.92	.88	3.05	.72	3.41	.93	3.17	.82	3.16	.72	2.604*	.025
รวมเฉลี่ย	3.25	.75	2.95	.81	3.02	.70	3.37	.71	3.16	.72	3.13	.65	2.568*	.027

*p < .05

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกตามคณะวิชา ส่วนใหญ่และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ
 กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามคณะวิชา
 ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ

คณะวิชา	1	2	3	4	5	6
1	-	.361	.205	-.273	-.021	.238
2		-	-.156	-.634*	-.382	-.123
3			-	-.478	-.227	.033
4				-	.252	.511
5					-	.259
6						-

* $p < .05$

หมายเหตุ	1 หมายถึง คณะครุศาสตร์
	2 หมายถึง คณะวิทยาการจัดการ
	3 หมายถึง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	4 หมายถึง คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
	5 หมายถึง คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร
	6 หมายถึง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตาราง 15 พบว่า นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
 ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ แตกต่างกับ
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05