

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 6,538 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ได้แก่ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970, p. 608) ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวน 364 คน แล้วนำมาเปรียบเทียบตามสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้นปี

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างขึ้น เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ ชั้นปี คณะวิชา และงานการใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2550 แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสิ้นจำนวน 46 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert, 1932, pp. 1 - 55 อ้างอิงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 183 -184) โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (t-test Independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Sheffe's Method)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.1 นักศึกษาที่มารับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.90 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.10

1.2 นักศึกษาที่มารับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.10 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 22.40 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 20.70

1.3 นักศึกษาที่มารับบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.70 และคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร คิดเป็นร้อยละ 3.30

1.4 นักศึกษาส่วนใหญ่มีการขอรับบริการงานพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม โดยแยกพิจารณาในงานแต่ละงาน ดังนี้

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

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

1.4.3 งานธุรการเป็นอันดับสุดท้าย มีนักศึกษาขอรับบริการเป็นอันดับสุดท้าย โดยขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.80 และงานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

2. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา สิทธิในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอนชัดเจน และการให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง และการให้บริการอย่างเดียวกันและเท่าเทียมกันตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยการให้บริการตรงความต้องการที่แท้จริง รองลงมา การให้บริการด้วยความครบถ้วนและถูกต้อง การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ความเพียงพอของคู่มือแนะนำ/อธิบาย เพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน ความทั่วถึงของข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ และการให้บริการทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยรูปแบบของการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

รองลงมา ความถูกต้อง ชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล การนำเทคโนโลยี การปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ การสรุปเผยแพร่การดำเนินงานอย่างเปิดเผยและตรวจสอบได้ และมีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ติดต่อเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยการให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมา การสรุปประเมินผล และติดตามงานที่ให้บริการ และการตัดสินใจแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยสถานที่ตั้ง อาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม รองลงมา การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นระบบ มีแผนภูมิ การชี้แจง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจน และการสนับสนุนความรู้ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ความชัดเจนของป้ายบอกทางหรือจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น เป็นต้น ช่องการติดต่อ สื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ความพร้อมการให้บริการ/ป้ายแสดงหน้าที่แต่ละจุดที่ให้บริการชัดเจน และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม ตามลำดับ

2.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยการลดขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา การปฏิบัติงาน/การให้บริการตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ขั้นตอนการให้บริการความสะดวกรวดเร็ว และความคล่องตัวในการให้บริการ และระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ ตามลำดับ

2.7 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/อัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้เป็น

อย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะวิชา พบว่า

3.1 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ระหว่างเพศชายและหญิง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกตามชั้นปี ส่วนใหญ่และในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ สำหรับด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แยกตามคณะวิชา ส่วนใหญ่และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการกับคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการบริการของกองพัฒนานักศึกษาเป็นกระบวนการของการบริการเพื่อนักศึกษา ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักศึกษาอย่างมีความรับผิดชอบ (สมชาติ กิจยรรยง, 2521, หน้า 42) ในงานด้านกิจการนักศึกษา (Student Affairs) ที่มีภารกิจหลักอันสำคัญในการดำเนินการควบคู่ไปกับการเรียนการสอน เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม วิถีชีวิตและจิตใจ ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านวิชาการ(Academic Development) และพัฒนาการความเป็นมนุษย์(Human Development) ในรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ทั้งด้านที่พัก ทุนการศึกษา และการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ เช่น เพื่อนนักศึกษา อาจารย์ และวิธีการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่ประสานสอดคล้องให้เป็นกระบวนการเดียวกันกับการเรียน การสอน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนานักศึกษาในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้กองพัฒนานักศึกษามีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันเป็นเป้าหมายของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 5 - 6) และการบริการนั้นเป็นการอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุน ส่งเสริมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2533, หน้า 12) ย่อมส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจ เกิดความสุขใจ และมีความรู้สึกที่ดี ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการและสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Wolman, 1973, p 283) ในขณะเดียวกันปีการศึกษา 2550 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 ภาคปกติ จำนวน 6,538 คน แต่กองพัฒนานักศึกษามีอัตรากำลังและเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการเพียง 5 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 7) ดังนั้นการบริการให้แก่นักศึกษาตามภารกิจงานต่าง ๆ ไม่สามารถสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของ ศิริพร ศิริลาม (2539, บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออก พบว่า การให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรีและวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โดยภาพรวมให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ อาภาพร นวลศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของ ฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตรและวิทยาเขตองค์กรฯ ก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการและสวัสดิการของสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน รวมทั้งผลการวิจัยของ พิธิติ ทองประยูร (2546,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เกี่ยวกับงานกิจกรรม งานบริการ และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ตรงกับผลการศึกษาของ ธาณี คงเพชร (2548,บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าจึงขอเสนอการอภิปรายประเด็นสำคัญในรายด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีความพึงพอใจในการขอรับบริการของพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะความเสมอภาคคือ ความยุติธรรมในการให้บริการโดยเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งเกิดขึ้นได้จากความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ของพัฒนานักศึกษาเอง องค์ประกอบด้านนักศึกษา และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ จะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำที่มีต่อเจ้าหน้าที่และของพัฒนานักศึกษาเอง (ปรัชญา เวสารวัธ, 2524, หน้า 61 - 67) องค์ประกอบสำคัญของความเสมอภาคคือ สิ่งที่มีผลต่อความรู้สึกเรื่องความยุติธรรม ความเสมอภาค และพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาค (Adams, 1965, p. 215) การให้บริการจึงไม่ควรคำนึงถึงตัวบุคคล ความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ และนักศึกษาทุกคนควรได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (Weber, 1966, p. 340) ไม่ว่าจะเป็นงานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา งานวินัย งานกีฬา งานวิชาทหาร งานทุนการศึกษา งานแนะแนว งานอนามัย และงานอุบัติเหตุ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 14 - 24) ในขณะเดียวกันที่จำนวนนักศึกษามีจำนวนมากไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพียง 5 คน เป็นข้าราชการ 5 คน ลูกจ้างชั่วคราว 5 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 7) จึงทำให้การบริการไม่ทั่วถึง นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจในการขอรับบริการของพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพร ศิริลาภ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออก ผลการวิจัยปรากฏว่า การให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัย

พยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี และวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความพึงพอใจในการขอรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะนักศึกษามีความรู้สึกลงและให้ได้รับการให้บริการตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษาจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย หากไม่ตรงตามเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และจะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นักศึกษาได้ (Millet, 1954, p. 38) เนื่องจากการบริการนั้นถือเป็นกระบวนการของการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนักศึกษา ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งควรมีความพร้อม ความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา (สมชาติ กิจยรรยง, 2521, หน้า 56 - 57) ในขณะเดียวกันการบริการของกองพัฒนานักศึกษาที่มีต่อนักศึกษานั้น ต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจจะมีความล่าช้า อันมาจากขั้นตอนในการดำเนินการแต่ละเรื่อง ตลอดจนคู่มือแนะนำ-อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ ยังไม่เพียงพอแก่นักศึกษา ซึ่งการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย หากกองพัฒนานักศึกษามีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการไม่มีความเหมาะสมและไม่เพียงพอ (Millet, 1954, p. 38) ดังนั้นนักศึกษาจึงมีความพึงพอใจในการขอรับบริการกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความพึงพอใจในการขอรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับการต้องการของผู้รับบริการ (Penchansky and Thomas, 1981, pp.127 - 140) ดังที่ เชลลี่ (Shelley, 1975, p.9) กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษารายทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ฉะนั้นนักศึกษาจะมีความพอใจได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ตามภาวะจิตที่ได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนอย่างเพียงพอ ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (Morse, 1958, p. 127) อันเป็นความรู้สึกของนักศึกษาที่มาใช้บริการต่อกองพัฒนานักศึกษา (Chaplin, 1968, p. 166; อ้างอิงใน สมพร ตั้งสะสม, 2537, หน้า 14) ที่จะนำไปสู่การเป็นทัศนคติในความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับ

จากการบริการนั้น ๆ (Woodside, Frey & Daly, 1989, pp. 5 - 17 อ้างอิงใน บุษกร พงษ์สวัสดิ, 2541, หน้า 31) ต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล ที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพจากความต้องการและความคาดหวังที่มีอยู่ หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ อันเป็นผลสะท้อนกลับ ในกระบวนการบริการ (Mullins, 1999, p. 280) จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความพึงพอใจในการขอรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเป็นความรู้สึกที่ประเมินจากการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของนักศึกษาเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของกองพัฒนานักศึกษาว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ (Millet, 1954, p. 38) ซึ่งสอดคล้องกับ กุลธนา ธนาพงศธร (2538, หน้า 303 - 304) เห็นว่า หลักการให้บริการ ควรมีความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งกองพัฒนานักศึกษามีข้อจำกัดหลายประการโดยเฉพาะจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 7) การให้บริการจึงดำเนินตามศักยภาพที่มีอยู่ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มีจำนวนมากได้ เป็นเหตุให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่อกองพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ดังที่ ไวกุลนธ์ ทองอร่าม (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า การดำเนินงานกิจการนักศึกษาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นงานแต่ละงานพบว่า การดำเนินงานกิจกรรมนักศึกษา งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ งานพัฒนาบุคลิกภาพและวินัย งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา งานให้คำปรึกษาและแนะแนวและงานจัดหาทุนและจัดหางาน มีความเหมาะสมในระดับปานกลางทุกงาน

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความพึงพอใจในการขอรับบริการกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะความก้าวหน้าของการบริการ คือ การให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet, 1954, p. 38) ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของกองพัฒนานักศึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษาได้จัดทำระบบการตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาทุกระดับชั้นปี สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

และการใช้ระบบบันทึกข้อมูลการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา ก็สามารถบันทึกข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกและได้รับเงินได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นลักษณะความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการได้รับการดูแล ความสะดวกสบาย (Aday and Andersen, 1975, pp. 58 - 80) เป็นการบริการงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตามเวลาและแบบที่นักศึกษาต้องการ (พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา, 2536, หน้า 58) ถึงแม้ว่ากองพัฒนานักศึกษา ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้ทุกคน แต่ก็สามารถอำนวยความสะดวกและบริการนักศึกษารวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สุริพร ศิริลาภ (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษากการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลในภาคตะวันออก พบว่าการให้บริการงานด้านกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี และวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โดยภาพรวมให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า เพราะการบริการเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานสามารถให้การบริการได้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ ต้องใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการให้บริการและออกมาเป็นการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษา จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Verma, 1986, p.50 อ้างอิงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 30) ดังที่สุธี พนาวรร (2533, หน้า 102 – 105) กล่าวถึงคุณภาพของบริการว่าเป็นสิ่งที่ “มองไม่เห็น” จึงมีอาจชี้ชัดลงไปได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพไม่ดี รวมทั้งการบริการไม่อาจตรวจสอบคุณภาพได้ก่อนเหมือนสินค้าทั่วไป ปัญหาการควบคุมคุณภาพด้านบริการเป็นเรื่องลึกซึ้งและสำคัญมากกว่าการผลิต ถ้าหากการให้บริการนั้น ต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันอย่างทันเวลาและเพียงพอ ก็จะไม่ประทับใจในการบริการ (Millet, 1954, p.38) จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับ อาภาพร บุญศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และ นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงครามมีความพึงพอใจในการขอรับบริการของพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเนื่องจากสถานที่ตั้งของกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในทำเลที่ไม่เหมาะสมและไม่สะดวกในการติดต่อ ประสานงานของนักศึกษา ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Panchansky and Thomas(1981, pp.127 - 140) ที่กล่าวว่าสถานที่ทำการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ ในทางกลับกันหากไม่ได้รับความสะดวกสบาย ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น (In Jung Wang, 1986, p.104) กองพัฒนานักศึกษาได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้ให้นักศึกษาที่มาขอรับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ ป้ายบอกทางหรือจุดบริการ น้ำดื่ม อินเทอร์เน็ต และสถานที่จอดรถ แต่อาจไม่เพียงพอเนื่องจากสถานที่คับแคบ ด้วยเหตุนี้นักศึกษาจึงมีความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ พิชิต ทองประยูร (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษาในสถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงตามการรับรู้ของนักศึกษา พบว่า งานที่ปฏิบัติจริงต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมและงานบริการ และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมและงานบริการสวัสดิการ อยู่ในระดับสูง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะวิชา พบว่า นักศึกษาที่เพศชายกับเพศหญิง และนักศึกษาที่มีชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นคณะผู้ศึกษาค้นคว้าจึงนำผลศึกษาค้นคว้าในด้านเพศและชั้นปีมาอภิปรายผลรวมกันดังนี้

2.1 เนื่องจากเป้าหมายของกิจการนักศึกษา คือ การจัดบริการและสวัสดิการให้กับนักศึกษาที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือนักศึกษากลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ (กุลธนะ ธนาพงศกร, 2543, หน้า 164) เพื่อให้นักศึกษาทุกคนเป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาชีพขั้นสูง สังคม อารมณ์ ร่างกายและจิตใจ (สำเนา ขจรศิลป์, 2537, หน้า 58) โดยการจัดให้บริการด้วยกระบวนการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยให้ได้อย่างสมบูรณ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 5-6) การจัดบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาทั้งชายและหญิงเกิดการพัฒนาในทุกด้าน ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ จักวิธีเรียน การแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้รู้จักสมาคมการปรับตัวเข้ากับเพื่อนต่างเพศได้ (พรรณี ชูทัย, 2522 อ้างอิงใน ไพรัตน์ ชันท์แก้ว, 2540, หน้า 7) ซึ่งกิจกรรมที่จัดให้ เช่น

ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงานกิจการนักศึกษา งานด้านอนามัยและสุขภาพ งานส่งเสริม การกีฬา งานหอพัก การบริการจัดหางาน การจัดหาทุนการศึกษา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ ช่วยพัฒนานักศึกษาสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุข และบริการให้คำปรึกษาปัญหา ส่วนตัวและสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหาและปรับสภาพให้นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตตลอดระยะเวลา ที่ศึกษาเล่าเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการปรับตัวเข้ากับเพื่อนต่างเพศได้เป็นอย่างดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 13 - 24) เพื่อให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ทั้งด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถชีวิตร่วมกับ ผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สมเดช มุ่งเมือง, 2532, หน้า 256) ซึ่งถือเป็นการให้บริการเบื้องต้นโดย ไม่คำนึงถึงเพศของนักศึกษา นักศึกษาชายและหญิงจึงมีความพึงพอใจในการบริการของกอง พัฒนานักศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุษา เสวตงาม (2545, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน การจัดกิจกรรม นักศึกษานั้นทางมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามทุกคน ต้องเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การนักศึกษา และสโมสรนักศึกษาคณะวิชาที่สังกัดตามเกณฑ์ที่ กำหนด ตามประกาศของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นกิจกรรมบังคับที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ชัดเจน ในคู่มือกิจกรรมนักศึกษา ปีการศึกษา 2550 (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 13 - 24) ซึ่งตามประกาศของมหาวิทยาลัยได้กำหนดกิจกรรมที่นักศึกษาต้องเข้าร่วม แตกต่างกันไปในแต่ละชั้นปี หากนักศึกษาจะสำเร็จการศึกษาได้ก็ต้องเมื่อได้ปฏิบัติตามกิจกรรมพิเศษ ซ่อมเสริมครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละชั้นปี การจัดบริการดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ทาง มหาวิทยาลัยได้จัดประสบการณ์ให้กับนักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาแต่ละชั้นปี มีความเจริญงอกงาม เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ (ไวภูณท์ ทองอร่าม, 2543, หน้า 11 - 13) ซึ่งถือเป็นความเสมอภาคที่ นักศึกษาทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติเหมือนกันทุกชั้นปี โดยจะละเว้นมิได้ ดังนั้นนักศึกษาทุกชั้นปี ที่ 1 - 4 จึงมีความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อุกฤษฏ์ มนูญทรัพย์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิต และ สวัสดิการ พบว่า นิสิตที่มีชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนิสิตและ สวัสดิการโดยรวมไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ธาณี คงเพชร (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานีที่มีต่อการ

ให้บริการในงานกิจการนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน เช่นกัน

2.2 นักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ มีความความพึงพอใจในการรับบริการที่มีต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในภาพรวม แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมุ่งที่จะพัฒนาระบบงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2550, หน้า 6) ให้สอดคล้องกับลักษณะธรรมชาติของนักศึกษาและศาสตร์แต่ละสาขาวิชา ซึ่งนอกจากการจัดบริการและสวัสดิการต่าง ๆ แล้ว กองพัฒนานักศึกษายังมีบทบาทในการจัดกิจกรรมร่วมหลักสูตรหรือกิจกรรมภายนอกหลักสูตรและและจัดบริการเกี่ยวกับการสอนเพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตในการศึกษาเล่าเรียนอย่างสมบูรณ์ (Knowles, 1970, p. 401) เช่น การปฐมนิเทศ บัณฑิตนิเทศ การจัดให้นักศึกษาทุกคนทุกชั้นปีเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การนักศึกษาตามประกาศของมหาวิทยาลัย การสำรวจและรวบรวมอาชีพ การบริการจัดหางาน การจัดบริการโครงการฝึกอาชีพอิสระ และงานทุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ฯลฯ ดังนั้นลักษณะของการให้บริการอย่างเดียวกัน อาจทำให้นักศึกษาแต่ละคณะวิชาเกิดความพอใจแตกต่างกัน กล่าวคือ เมื่อนักศึกษาได้รับการบริการแล้วเกิดรู้สึกที่ดีก็จะเกิดความสุขหรือพอใจ มากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่งจะเกิดความไม่พอใจ (Shelley, 1975, p.9) เนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจมีผลต่อค่าความรู้สึกของนักศึกษาในให้บริการแตกต่างกัน (อัจฉรา โทบุญ, 2534, หน้า 11 - 12) ดังนั้นนักศึกษาที่สังกัดคณะวิชาต่างกันจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา เสวตงาม (2545, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการบริหารธุรกิจที่มีต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่เรียนแขนงวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักกิจการนักศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน และดังที่ อาภาพร บูลศรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อ งานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตที่มีคณะวิชาแตกต่างกัน ทั้งนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และองครักษ์ มีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต โดยรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เนื่องจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการขอรับบริการด้านนี้อยู่ในระดับสุดท้าย ดังนั้นกองพัฒนานักศึกษาจึงควรเสริมสร้างความเข้าใจในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยการจัดประชุมในหน่วยงานเพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรคและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน โดยให้มีติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการให้บริการแก่นักศึกษามีความทั่วถึง เสมอภาคและเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เนื่องจากในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ความคล่องตัวและระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านนี้ ดังนั้นแต่ละงานจึงควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและมีเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และหลักฐานต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ติดต่อขอรับบริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาช่วยลดขั้นตอนและกำหนดเวลาในการให้บริการแก่ผู้ปฏิบัติงานเองอีกด้วย

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดแสดงข้อมูลสารสนเทศ และเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่เห็นได้ชัดเจน และเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา จึงควรจัดผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาเพื่อจะได้รับการรับทราบปัญหาและปรับปรุงการให้บริการได้ตรงตามความต้องการและชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ในเรื่องความทั่วถึงของการให้บริการและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่อยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านนี้

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลจากการค้นคว้าพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นกองพัฒนานักศึกษาควรชี้แจง ทำความเข้าใจและชี้แจงให้นักศึกษาทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาให้ชัดเจนซึ่งอาจกำหนดวันนัดเวลาให้มาติดต่อภายหลัง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากนักศึกษามีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อขอใช้บริการและการติดต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ศึกษาอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดจ้างบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงาน และนำเอาเทคโนโลยีทันสมัยที่เป็นประโยชน์มาใช้ เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา ควรให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสำคัญ จึงควรจัดให้มีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน และนำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านนี้ และควรมีการประเมินติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน

7. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดหาสถานที่ตั้งของกองพัฒนานักศึกษาที่เหมาะสมต่อการให้บริการ หรือควรมีการจัดฝ่าย/งานต่าง ๆ ของกองพัฒนานักศึกษาให้เป็นสัดส่วน มีป้ายชื่อหน่วยงานและสถานที่ติดต่อสอบถามแสดงให้เห็นได้ชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการพร้อมแบบสอบถามเพื่อให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการศึกษาและการพัฒนานักศึกษาให้เพียงพอต่อความต้องการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษางานของกองพัฒนานักศึกษาเฉพาะด้าน เช่น ด้านงานบริการและงานสวัสดิการ หรืองานด้านกิจกรรมนักศึกษา เพื่อจะได้นำข้อมูลไปพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกองพัฒนานักศึกษาที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอย่างแท้จริง

3. มหาวิทยาลัยควรมีการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ในระดับน้อยกว่าคณะอื่น ๆ