

คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*

The Service Quality of Student Affairs Division, Silpakorn University

นิพนธ์ เรืองhiruwanit (Nipphon Ruanghiranwanit)^{**}

วรรณิ เนียมหอม (Wannee Niamhom)^{***}

สันติ ศรีสวนแดง (Sunti Srisuantang)^{***}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way analysis of variance)

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมาคือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านกีฬาและนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ กิจการนักศึกษา

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ “คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร”

Article is the part of the Master's thesis : Quality of Service the Division of Student Affairs Silpakorn University

** นิสิตปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์มนุษยและชุมชน, คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน E-mail : nipphon6352@gmail.com

A Graduate student of Master of department of Human and Community Resource Development, Kasetsart University, Kamphaengsaen Campus E-mail : nipphon6352@gmail.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

The thesis advisor

Abstract

This research's objectives were 1) to study Service Quality levels provided by the Student Affairs Division of Silpakorn University 2) to compare of the Service Quality of student Affairs Division Silpakorn University Classified by Faculties and Campuses. The samples population consisted of 392 undergraduate students of Silpakorn University Sanamchandra Palace Campus and Phetchaburi Information Technology Campus. The research tool was a questionnaire consisting of two parts. The first part was a questionnaire about the respondent's personal data and the second part was a five-level rating scale questionnaire on the Service Quality levels provided by the Student Affairs Division. The data was analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, average and standard deviation, T-test and One-Way analysis of variance.

The research findings revealed that the undergraduate students' attitudes towards 1) service quality provided by the Student Affairs Division were at a high level of overall service satisfaction. When considering each area of the service, Student dormitories and Health Services were the highest average level among all services Student services and welfare were ranked second highest. However, sports and recreation services became the lowest average level of all services. 2) The comparison of the Quality of Student Services of Silpakorn University was classified by faculties and campuses. It is found that students studying at different faculties and campuses had different opinions on the quality of services provided by Student Affairs of Silpakorn University. It was significantly different at the 0.05 level.

Keyword: The Service Quality, Division of Student Affairs

บทนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลักในการพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งนักศึกษาต้องได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้ ได้รับการฝึกฝนอบรมทักษะ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการปลูกฝังเจตคติอันดีงาม มีจิตสำนึกที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวม ดังนั้น การผลิตบัณฑิตจึงมีจุดหมาย 2 ประการคือ การพัฒนาวิชาชีพ กล่าวคือ บัณฑิตพึงเป็นบุคคลที่มีความเก่งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถเฉพาะศาสตร์ต่างๆ ตามหลักสูตรในสาขาที่เรียน อีกประการคือ การพัฒนาทักษะชีวิตเป็นการพัฒนาบุคลิกภาพ จริยธรรม การประพฤติปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมอันดีและเสียสละเพื่อส่วนรวม (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543: 9) ซึ่งการที่จะเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพได้นั้น นักศึกษาต้องได้รับการเตรียมพร้อมขณะที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัย การพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพนั้น ย่อมไม่อาจสำเร็จได้ด้วยการศึกษาในห้องเรียนตามหลักสูตรต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดให้เรียนแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีสำคัญใน

การสร้างเติมเต็มให้กระบวนการจัดการศึกษาดังกล่าวประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมของสถาบัน และงานกิจการนักศึกษาของสถาบันนั้น (สุวรพร ตั้งสมรพงษ์, 2542: 8)

งานกิจการนักศึกษา เป็นงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา การให้บริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่นักศึกษา เพื่อพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้มีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีคุณค่าดังนี้

ด้านความเป็นผู้มีความรู้ คือ เป็นผู้ที่มีความสามารถในสาขาวิชา สามารถในการวางแผน สามารถทำงานได้อย่างมีระบบ สามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลุล่วงไปด้วยดี สามารถทำงานร่วมกันและอยู่ร่วมกัน เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ด้านความเป็นผู้มีคุณธรรม คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจโอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีเมตตา กรุณา มีความซื่อสัตย์ ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม มีความตั้งใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่สังคมในขณะที่ยังเป็นนักศึกษา และเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

ด้านความเป็นผู้มีคุณค่า คือ การเป็นบุคคลที่อยู่ในสังคมอย่างมีประโยชน์ ประพฤติตนให้เป็นที่พึงปรารถนาของสังคม และทำประโยชน์แก่สังคม ตลอดจนเป็นผู้ที่รักษาวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติต่อไป

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง ที่มีหน้าที่พัฒนานิสิต นักศึกษา ให้มีคุณภาพที่ดี เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ โดยมีหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่พัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่ดี โดยมีกองกิจการนักศึกษาซึ่งให้ทำหน้าที่บริการสนับสนุนการทำกิจกรรมของนักศึกษามาเป็นระยะเวลานานนับตั้งแต่ก่อตั้งมหาวิทยาลัย และได้มีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามความคิดเห็นของนักศึกษานั้นยังมีบางงานที่ยังไม่น่าพึงพอใจ เช่น ด้านกิจกรรมนักศึกษา ในเรื่องการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การให้คำปรึกษาในการเขียนโครงการ การขออนุมัติพร้อมสรุปรายงานโครงการ ด้านกีฬาและนันทนาการในเรื่องการให้บริการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา, การให้บริการเวลาเปิด-ปิดโรงยิม การให้บริการสนามกีฬาเพื่อจัดกิจกรรม การติดต่อจัดการแข่งขันกีฬา ด้านแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษาในเรื่องประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุนการศึกษาเกี่ยวกับการรับสมัคร การสัมภาษณ์ และในเรื่องการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษาในเรื่องโรงอาหาร ที่เกี่ยวกับความสะอาด ราคาอาหารที่ยุติธรรม ด้านอนามัย ในเรื่องวิธีการรักษาและจ่ายยา การให้บริการรถนำส่งโรงพยาบาล และด้านหอพักนักศึกษา ในเรื่องความสะอาดหอพัก การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในห้องและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ภายในหอพักนักศึกษา

ปัญหาจากสภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกองกิจการนักศึกษาเห็นความสำคัญของ คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลต่อการพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพ ที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

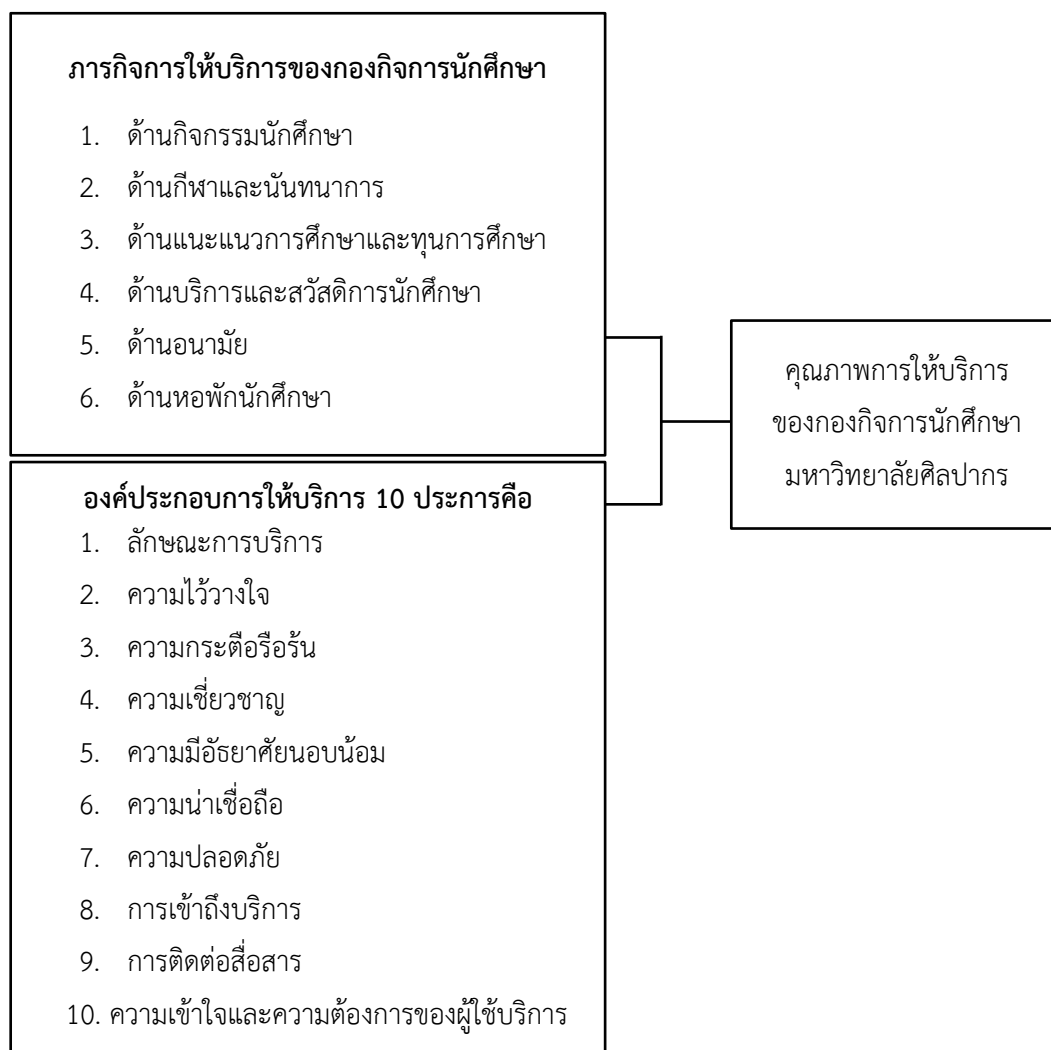
1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้พัฒนาปรับปรุง การให้บริการของตนเอง เพื่อให้ได้มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด
2. กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกองกิจการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถนำข้อมูลการวิจัยเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนและนโยบายในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นและส่งผลต่อการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่ดีของสังคมต่อไป

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดลักษณะคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 10 ประการ คือ 1. ลักษณะการบริการ 2. ความไว้วางใจ 3. ความกระตือรือร้น 4. ความเชี่ยวชาญ 5. ความมีอัธยาศัย นอบน้อม 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. ความเข้าใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังแสดงไว้ในกรอบแนวคิดนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 20,092 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ 392 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้

เป็นแบบสอบถาม โดยจะแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะและวิทยาเขต ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 6 ด้าน โดยแบ่งเป็น ด้านกิจกรรมนักศึกษา จำนวน 13 ข้อ ด้านกีฬาและนันทนาการ จำนวน 11 ข้อ ด้านแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษา จำนวน 12 ข้อ ด้านบริการและสวัสดิการ จำนวน 8 ข้อ ด้านอนามัย จำนวน 10 ข้อ และด้านหอพักนักศึกษา จำนวน 9 ข้อ รวมเป็น 63 ข้อ

วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.70 – 1.00

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำค่าที่ได้มาวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.951

3. การเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 392 คน ได้รับคืนทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ 100 หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและระดับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of Variance)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ศึกษาในชั้นปีที่ 3 จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 ศึกษาอยู่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และศึกษาอยู่ในวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.90

2. คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (n= 392)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านกิจการนักศึกษา	3.60	0.58	มาก
2. ด้านกีฬาและนันทนาการ	3.44	0.62	ปานกลาง
3. ด้านแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษา	3.49	0.58	ปานกลาง
4. ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา	3.75	0.64	มาก
5. ด้านอนามัย	3.80	0.67	มาก
6. ด้านหอพักนักศึกษา	3.80	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65, S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านอนามัย ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.67$) และด้านหอพักนักศึกษา ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.64$) รองลงมา คือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ($\bar{X} = 3.75, S.D. = 0.64$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.62$)

คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

1). ด้านกิจการนักศึกษา

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกิจการนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1.1 มีการสนับสนุนให้นักศึกษาทำกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามที่นักศึกษาสนใจ ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.73$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1.8 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกิจกรรมนักศึกษาทางเว็บไซต์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและสื่ออื่นๆ เช่น Facebook, Line ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 1.6 การดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.83$)

2). ด้านกีฬาและนันทนาการ

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านกีฬาและนันทนาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 2.1 มีการส่งเสริมสนับสนุนทางด้านกีฬาชนิดต่างๆ ที่ถูกต้องและทันสมัย ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.76$) รองลงมา คือ ข้อที่ 2.9 มีดำเนินการดูแลการใช้สนามกีฬาให้

สะอาดอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.57, S.D.=0.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2.6 มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X}=3.26, S.D.=0.80$)

3). ด้านแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษา

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านแนะแนวการศึกษาและทุนการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49, S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3.1 มีการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X}=3.73, S.D.=0.68$) รองลงมา คือ ข้อที่ 3.5 มีการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษาและการดำเนินชีวิตระหว่างการศึกษาเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.62, S.D.=0.71$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3.12 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจบริการ ($\bar{X}=3.38, S.D.=0.76$)

4). ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75, S.D.=0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 4.1 จัดให้มีผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม ที่มีความหลากหลาย ($\bar{X}=4.03, S.D.=0.81$) รองลงมา คือ ข้อที่ 4.2 จำนวนร้านอาหารมีเพียงพอต่อนักศึกษา ($\bar{X}=3.88, S.D.=0.93$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4.8 ดำเนินการจัดบรรยากาศภายในโรงอาหารที่ดีสำหรับนั่งรับประทานอาหาร ($\bar{X}=3.51, S.D.=0.81$)

5). ด้านอนามัย

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอนามัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80, S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 5.2 จัดให้มีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ห้องพยาบาลทุกวัน ($\bar{X}=4.07, S.D.=0.87$) รองลงมา คือ ข้อที่ 5.1 ดำเนินการจัดให้มีห้องพยาบาลประจำมหาวิทยาลัยที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการนักศึกษา ($\bar{X}=4.06, S.D.=0.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 5.5 ดำเนินการจัดโครงการแนะแนวส่งเสริมสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.82$)

6). ด้านหอพักนักศึกษา

พบว่า นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านหอพักนักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80, S.D.=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 6.1 มีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติในการพักอาศัยของหอพักไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.04, S.D.=0.75$) รองลงมา คือ ข้อที่ 6.7 มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในหอพักอย่างดี เช่น กล้องวงจรปิด ($\bar{X}=3.97, S.D.=0.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 6.5 อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพักดูแลเอาใจใส่นักศึกษาเป็นอย่างดีสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.72, S.D.=0.79$)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า

3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ จากการวิเคราะห์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะเภสัชศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะสัตวศาสตร์ฯ และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ในวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะ (n= 392)

คณะ	คุณภาพการให้บริการ		F	P
	$\bar{X}$	S.D.		
1. อักษรศาสตร์	3.78	0.42	9.435*	0.000*
2. ศึกษาศาสตร์	3.71	0.39		
3. วิทยาศาสตร์	3.81	0.43		
4. เภสัชศาสตร์	3.84	0.42		
5. วิศวกรรมศาสตร์ฯ	3.70	0.46		
6. สัตวศาสตร์ฯ	3.60	0.74		
7. วิทยาการจัดการ	3.58	0.81		
8. เทคโนโลยีสารฯ	3.11	0.84		
รวม	3.64	0.56		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

(n= 392)

คณะ	$\bar{X}$	อักษร	ศึกษา	วิทยา	เภสัช	วิศว	สัตว	วิทยา	เทคโนโลยี
		3.78	3.71	3.81	3.84	3.70	3.60	3.58	3.10
อักษรศาสตร์	3.78	-							
ศึกษาศาสตร์	3.71	0.07	-						
วิทยาศาสตร์	3.81	-0.03	-0.10	-					
เภสัชศาสตร์	3.84	-0.05	-0.12	-0.03	-				
วิศวกรรมศาสตร์ฯ	3.70	0.08	0.01	0.11	0.14	-			
สัตวศาสตร์ฯ	3.60	0.16	0.12	0.21	0.24	0.10	-		
วิทยาการจัดการ	3.58	0.21	0.14	0.23	0.26	0.12	0.02	-	
เทคโนโลยีสารฯ	3.10	0.68*	0.61*	0.71*	0.73*	0.59*	0.49*	0.47*	-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
จำแนกตามวิทยาเขต

(n= 392)

วิทยาเขต	คุณภาพการให้บริการ		t	P
	$\bar{X}$	S.D.		
พระราชวังสนามจันทร์	3.75	0.30	4.66*	0.00
สารสนเทศเพชรบุรี	3.43	0.73		
รวม	3.59	0.52		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษานี้พบว่า คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้บริการงาน กิจการนักศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการการให้บริการโดยเฉพาะด้านอนามัย ด้านหอพัก ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษาและด้านกิจกรรมนักนักศึกษา ซึ่งตรงตามความต้องการของนักศึกษา เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว ในด้านการปรึกษาเรื่องสุขภาพอนามัยและการรักษาที่มีความชำนาญ ซึ่งลักษณะ ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ วรัชยา ศิริรัตน์ (2547: 149) ที่ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลาให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ และสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการของ สมิต สัณฐาน (2550: 11-13) กล่าวว่า แนวทางการให้บริการ ประกอบด้วย 1.สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก 2.ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3.ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ 4.ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็วตามกำหนดหรือให้บริการได้ทันก่อนกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวณิ สุภรัตน์ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหาร งานด้านกิจการนักศึกษา พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากเนื่องจากกองกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยให้บริการงานด้านกิจกรรมนักศึกษาที่มีคุณภาพเพียงพอและสอดคล้องเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา แตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่ศึกษาในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นแตกต่างกับนักศึกษาที่ศึกษาในคณะอักษรศาสตร์ นักศึกษาที่ศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิทยาศาสตร์นักศึกษาที่ศึกษาในคณะเภสัชศาสตร์ นักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิศวกรรมศาสตร์ นักศึกษาที่ศึกษาในคณะสัตวศาสตร์ และนักศึกษาที่ศึกษาในคณะวิทยาการจัดการ โดยนักศึกษาที่ศึกษาในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการน้อยกว่านักศึกษาที่อยู่คณะอื่นๆทั้ง 7 คณะ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างด้านลักษณะของประชากรโดยนักศึกษาที่เรียนในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาที่ทันสมัยและรวดเร็วด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ประกอบการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวณิ สุภรัตน์ (2555) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา โดยกล่าวว่านักศึกษาแต่ละคณะและวิทยาเขตมีความพึงพอใจในงานบริการด้านต่างๆ แตกต่างกันเพราะความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคนทำให้มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลใจ ลีตระกูลและคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาใน

คุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ โดยกล่าวว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและคณะ พบว่าทุกด้านแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ จันทร์พุธ (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่าการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยศิลปากร ควรมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการเกี่ยวกับกองกิจการนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกีฬาและนันทนาการ ในส่วนที่เกี่ยวกับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้การจัดโครงการมีความเพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา

2. กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ควรจัดโครงการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการงานด้านกิจกรรมนักศึกษา โดยเฉพาะด้านกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้เกิดการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งจัดทำแผนงบประมาณประจำปีของกองกิจการนักศึกษาในส่วนงานกีฬาและนันทนาการเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาที่เป็นผู้ใช้บริการเท่านั้น ควรมีการศึกษาการให้บริการจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มเติม

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลเชิงลึกและทราบถึงปัญหาการให้บริการที่แท้จริง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหามากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ชวนี สุภัตร์รัตน์. 2555. เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนคร ที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ดลใจ ลีตระกูลและคณะ. 2556. ความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์. คณะเทคโนโลยีการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์.

ทพวงมหาวิทยาลัย. 2543. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 8. (2540-2544) กรุงเทพฯ:

กองวิชาการ ทพวงมหาวิทยาลัย

- วรัชยา ศิริรัตน์. 2547. งานประเมินผลประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมิต สัมฤทธิ์. 2550. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุรพร ตั้งสมรพงษ์. 2542. การพัฒนาบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์ วารสารอุดมศึกษาสัมพันธ์ เรื่องอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- สุดารัตร์ จันทร์พุฒ. 2559. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. Veridian E-Journal Silpakorn University ปีที่9 (ฉบับที่ 2): 2143-2157.